

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	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？	5	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.1	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	80	上記事業所の全利用者のうち、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	56	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

いつもお世話になっております。平素は特別老人ホーム藤美苑をご利用頂きまして誠にありがとうございます。この度はお忙しい中ユーザー評価アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。ご利用者のご家族様からは厳しいご意見や、温かいご支援のお言葉等多数いただく事ができました。藤美苑といたしましては、今回お寄せいただきました皆様からの貴重なご意見を決して無駄にすることが無いよう、ひとつひとつ問題点を改善していく所存でございます。藤美苑ではご利用者様からの直接のご意見も承っております。今後もご利用者様の為に職員一同笑顔と努力を惜しまず精進してまいりますのでどうか宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	18
3 利用料金が適正なこと。		12.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	11
12 長く住み続けられること。		8.3	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	12.5	2
14 看取りケアを実施していること。	■	0.8	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.8	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.9	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	15
19 個室であること。		0.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.2
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	3.9	4.1	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.1	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.2	3.4	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.9	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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	3.4	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は、お客様評価の合計点数が参加事業所全体平均を大きく下回ってしまいました。全体平均に及ばなかった項目は、まず「苦情窓口についての説明」がありました。サービス利用の根幹に関わる部分ですので、分かり易い説明になるよう改善してまいります。「レクリエーション(娯楽)への取り組み」、「身だしなみに関する介護内容」につきましても、お客様の視点に立って日常業務の見直しを図り、ご満足いただけるよう改革に取り組んでまいります。今後ともお見守りください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	15
3 利用料金が適正なこと。		12.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.6	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5.5	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.7	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.5	7
12 長く住み続けられること。	■	4.6	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.3	4
14 看取りケアを実施していること。		2.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.6	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	3.9	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.8	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	4.5	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。身だしなみ(洗顔、整髪等)につきまして、生活する上で最も基本的で、また、心地よく過ごして頂く為にも最も重要な事項だと思います。食事、入浴、排せつの三大介護といわれるものだけでなく、毎日を気持ちよく過ごして頂く為に今一度基本に立ち返り、介護に従事したいと思います。また、施設生活の中で楽しい時間を過ごして頂けるよう、余暇活動の充実、行事や外出機会の増加に努めます。各項目の内容を精査し安心してご利用いただくことができるよう、職員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	12
3 利用料金が適正なこと。	■	11.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.3	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.4	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.3	10
12 長く住み続けられること。		8.5	4
13 医療機関との連携ができていること。		9.6	3
14 看取りケアを実施していること。		8.5	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	1.1	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	2.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.1	15
19 個室であること。		1.1	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370200319	特別養護老人ホーム東桜の里

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

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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.3	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	8
3 利用料金が適正なこと。		13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	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。		13.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0.0	16
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.9	13
12 長く住み続けられること。		5.8	6
13 医療機関との連携ができていること。		8.7	5
14 看取りケアを実施していること。		4.3	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		10.1	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	16
19 個室であること。		4.3	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.7	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？	3	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.7	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.9	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.3	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.2	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	4.1	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

施設生活は単に生活をする場としての位置づけだけではなく、安全性を求められる場でもあります。特に衛生面については重要視される部分でもあり、今回のユーザー評価にてご回答頂いた内容に真摯に向き合い、安全で清潔な生活環境を提供すべき施設職員の意識改革を行います。職員個人の清掃意識向上を図る為に、身の回りのことに対する関心を今以上に高め、汚れていれば直ぐに対処する等「考えるよりもまず行動」といった職場環境の整備を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
3 利用料金が適正なこと。		9.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.8	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.8	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	6.7	7
12 長く住み続けられること。		8.7	3
13 医療機関との連携ができていること。	■	8.7	3
14 看取りケアを実施していること。		2.9	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.7	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	3	3.9	3.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	3.8	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.9	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.4	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.9	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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？	4	4.2	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	3.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もユーザー評価のご回答ありがとうございました。ユニット内、居室内の清掃に関して多くのご指摘を頂きました。今後、清掃については再度、施設全体の問題として検討し検討結果を実施をしていきたいと思っております。今後も、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		8.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.1	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.1	6
12 長く住み続けられること。		6.1	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.0	5
14 看取りケアを実施していること。		5.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	7.8	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.3	13
20 10人以下のユニットであること。		0.9	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400075	特別養護老人ホーム 平田豊生苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.8	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.7	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.2	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.6	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.7	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.5	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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？	2	3.4	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	9.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	212.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。評価結果を各会議にて職員間で共有し、住人さんにとって、より良い生活空間にしていく事に努めます。整容面についてのご意見をいくつか頂きました。理美容については選択肢も含めて改善できるよう調整に努めていきます。本人らしい日常生活が送れるよう業務の再確認及び見直し、情報共有の徹底を図っていきます。また住人さんの生活を支えていく上でご家族の協力は不可欠です。住人さんの思いを尊重しながら、ご家族との行き違いがこないよう丁寧な対応に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.2	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	8
3 利用料金が適正なこと。		12.9	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	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。	■	11.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.4	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.9	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.5	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.4	13
12 長く住み続けられること。		4.7	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	8.2	4
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.7	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.4	13
19 個室であること。		1.2	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	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	3.9	4.1	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.5	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	4.6	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	3.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価へのご協力、貴重なご意見ありがとうございました。日常生活において、ご利用者様の心に寄り添い、細かな変化に気づけるように、安心してお過ごしいただける環境づくりに努め、さらにご満足いただける施設を目指してまいります。そのために、日頃からご利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切にし、何でも気軽に話し合える施設風土づくりに努め、ご要望に対しても迅速かつ丁寧な対応ができるよう、より一層精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
3 利用料金が適正なこと。	■	9.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	10
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.3	7
12 長く住み続けられること。	■	3.6	10
13 医療機関との連携ができていること。	■	10.7	2
14 看取りケアを実施していること。		2.7	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.0	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.4	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400091	特別養護老人ホーム庄内の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.8	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		6.8	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.8	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.4	13
12 長く住み続けられること。		6.8	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	13.5	1
14 看取りケアを実施していること。	■	6.8	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.1	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	6.8	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		1.4	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム 二方の郷

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.0	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	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	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	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。

機能訓練については、実施はしているが、実施状況や身体状況についてのご家族様への説明が不足していたと考える。面会時に機能訓練指導員がご家族様と話をする機会を積極的に持つ必要があると考えます。食事については、イベント食などを増やし、食事を楽しむ機会を増やしているが、日々の味付け、ボリューム、バリエーション等は給食委員会を中心に改善に努めているところです。入居者様のみだしなみについては、職員教育を引き続き行い、介護技術の向上を図り、すみずみまで行き届いた介護を目指していきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。		8.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.1	8
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.9	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.6	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	20
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.5	12
12 長く住み続けられること。		7.9	3
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	7.0	7
14 看取りケアを実施していること。	■	3.5	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.9	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.8	17
19 個室であること。		7.9	3
20 10人以下のユニットであること。		0.9	19

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.5	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	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	3.9	3.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.0	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	3.9	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	2.9	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.9	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.8	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	3.7	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.5	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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？	3	3.4	3.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

入居者様のご家族様ご意見の大半については、館内、居室の清掃がおいついていないとのご意見が多くあり、当施設でも重々承知しております。ご意見がありました、清掃員については現在のところ、清掃専用の職員を採用して現在、改善に図っております。至らぬ点が多く、ご入居者様及びご家族様には大変我慢していただいております。少しでもご意見にお答えできるように精神誠意向き合い、前進していきます。介護老人福祉施設の社会的役割を果たしていけるような体制を整え、ご利用される方々にご納得されるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.5	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.7	16
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。		15.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.5	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.6	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.3	7
12 長く住み続けられること。		4.3	7
13 医療機関との連携ができていること。		4.3	7
14 看取りケアを実施していること。	■	3.5	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.3	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	20
19 個室であること。		5.2	6
20 10人以下のユニットであること。		1.7	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.5	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.9	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.6	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.3	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.4	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.2	11
12 長く住み続けられること。		10.8	2
13 医療機関との連携ができていること。		10.8	2
14 看取りケアを実施していること。		2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	17
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	15
19 個室であること。	■	0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	4	4.0	4.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.8	4.2
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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.8	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.9	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.2	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.6	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.2	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.7	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2%	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	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	85.0%	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。

入所中のトラブル及びクレーム、または体調の変化とそれに伴う処置など、キーパーソンとなる方と迅速かつ密に連絡・報告を行っていきます。そのために時間帯毎のリーダーへの報告を徹底し、情報の集約と判断・対応がスムーズに行えるようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。	■	10.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.6	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.9	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	4.3	9
12 長く住み続けられること。		10.0	2
13 医療機関との連携ができていること。		7.1	6
14 看取りケアを実施していること。		5.7	8
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	7.1	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.9	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	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	3.9	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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？	4	3.4	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.5	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、大変貴重なご意見とご感想をいただき誠にありがとうございました。また、温かい激励のお言葉をいただき感謝申し上げます。今回の結果を受けて、ご本人が施設に入所されることでご家族が安心できる反面、施設での生活のご様子が伝わりにくい現状があることを改めて感じています。これまでもご家族へ丁寧な説明に努めてまいりましたが、よりきめ細かくご本人の施設での状況をお話しさせていただき、ご家族とのコミュニケーションを大切にまいります。お食事やお風呂は皆様が生活される中で大切にされていることだと考えています。皆様に満足していただけるような食事の提供と快適に入浴できる環境を今後も整えてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。	■	4.1	11
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	7.1	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.1	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.1	12
12 長く住み続けられること。	■	9.2	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.2	2
14 看取りケアを実施していること。	■	9.2	3
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.1	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.1	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.6	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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	3.4	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体を通して良い評価と、多数のご意見を頂きありがとうございました。南山の郷では認知症の方への対応をはじめ、その人らしさを大切にされた個別ケアへの取り組みを続けております。精神面、体調面、生活面についてご利用者を深く理解ができるよう、ご利用者との関わりは勿論ですが、ご家族とのコミュニケーションも大切にしながら、根拠のある個別ケアの実現に努めてまいります。職員の担当制やご家族を交えてのケアカンファレンスの実施なども継続していきます。その他、様々なご意見に応えられるよう対応の工夫を具体化していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
3 利用料金が適正なこと。	■	12.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.4	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	10
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.2	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.3	10
12 長く住み続けられること。		4.4	8
13 医療機関との連携ができていること。		7.8	5
14 看取りケアを実施していること。		3.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	2.2	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.2	15
19 個室であること。		1.1	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370701902	特別養護老人ホーム川名山荘

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	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	3.9	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	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	73	上記事業所の全利用者のうち、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	91.3%	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	56	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

開所から3年が経過し今回ユーザー評価に初めて参加しました。ユーザー様から厳しい評価も頂きこれからの介護サービス提供の方向性が見えてまいりました。
改善への取り組み事項では、レクリエーション、身体を動かす機会づくりや認知症のかた向けのリハビリの積極的実施、さらに職員のスキル不足の解消、掃除や清潔保持の改善、等があげられます。また、ユーザー様の重要度で医療との連携が高順位でありました。これからも医療連携には注力して参ります。以上の点を重点に皆様に愛される施設を目指して参りたいと存じます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	16
3 利用料金が適正なこと。		10.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	7.5	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	18
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.5	8
12 長く住み続けられること。		6.3	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.0	2
14 看取りケアを実施していること。	■	3.1	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.7	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		5.5	8
20 10人以下のユニットであること。		1.6	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	3.9	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.5	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.0	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。評価項目のうち、特に問2、問7、問9につきまして、全体平均より低い結果となりましたことから、この結果を真摯に受け止め、早速改善に努めて参ります。また問1につきましても、至らない点がございましたので、併せて改善に努めて参ります。その他、自由記載欄において、接遇や介助方法に関するご意見を多く頂きました。施設での職員一人ひとりの対応によって、ご利用者の生活や、ご家族の安心、信頼が大きく変わってしまうことを施設全体として心に刻み、サービスの質の向上は勿論のこと、ご利用者への自立支援に基づいた介護に向け、職員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	14
3 利用料金が適正なこと。	■	7.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	12
12 長く住み続けられること。		7.6	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	9.5	2
14 看取りケアを実施していること。		5.7	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.6	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.8	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.2
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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.2	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.9	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.1	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は施設の大規模改修ということで、食事や排泄を始め様々な点に於いてご利用者の皆様やご家族の方に多大なご迷惑やご負担をおかけしましたこと深くお詫びいたします。また、職員側からしても、様々な制約もある中での業務となり、余裕の無さが今回の評価に繋がったものとも認識しています。ただその中でも、今回特に評価の低かった機能訓練については、日々の生活の中での移乗や移動といった場面場面において、工夫出来ることから積み重ねていきたいと思っています。来年度は職員一同、リニューアルした建物や設備に負けないよう、職員一丸となってサービス向上に向けて頑張っていく所存ですので宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.0	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。	■	11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	7.7	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.6	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.8	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	10
12 長く住み続けられること。		5.1	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	9.0	4
14 看取りケアを実施していること。		11.5	2
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.1	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.4	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.4	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご家族様からのアンケート結果を受け、感謝のお言葉や叱咤激励、改善のご要望など様々なご意見を頂戴致しました。頂いたお声をしっかりと受け止め、反映させていくため施設全体で「質の向上」「改善」に取り組み、これからのご利用において気持ちよく過ごして頂けるように取り組んで参ります。ご家族様におかれましてはこれからもお気づきの点がございましたら、相談員や職員までお気軽に声をお掛け頂ければと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
3 利用料金が適正なこと。	■	11.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.1	16
12 長く住み続けられること。	■	8.5	4
13 医療機関との連携ができていること。	■	8.5	4
14 看取りケアを実施していること。		4.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		6.4	7
20 10人以下のユニットであること。		1.1	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	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	3.9	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	4.2	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.8	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	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	4.5	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	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。

ご家族様から、介護職員の人出不足により介助を遠慮してしまっているご家族様や、レクリエーションや行事等を行うのが困難になってきているのではないかとようなご心配をおかけしてしまっています。そのようなご心配をかけないよう人員不足への対応は可能な限り迅速に行ってまいります。

改善すべき点は早急に対応してまいります。まだまだいたらない点など多々ありますが、その中でも評価していただいている意見は職員にとっては励みになります。こうした声の一つでも多くなるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	17
3 利用料金が適正なこと。		8.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.4	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.1	14
12 長く住み続けられること。	■	7.4	5
13 医療機関との連携ができていること。		7.4	5
14 看取りケアを実施していること。		3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		8.5	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	18
19 個室であること。		5.3	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.2
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	3.9	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	3.9	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.0	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	3.8	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご家族様からの意見でご指摘された内容については現場の介護職員とも改善する為の工夫・取り組みを行っていき、他部署にも連携を取れるようサービスの質の向上を目指していくよう努めていく。衛生面はご家族様も面会に多く来て下さるので常に清潔な空間を作れるよう施設全体で清潔保持を努めていく。改善面に関しては各ユニット会議や全体での会議でも報告をして各職員に周知していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	14
3 利用料金が適正なこと。		13.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.4	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.3	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.4	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.4	8
12 長く住み続けられること。	■	7.8	4
13 医療機関との連携ができていくこと。		6.7	7
14 看取りケアを実施していること。	■	4.4	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	17
19 個室であること。		7.8	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.2
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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年度もユーザー評価へのご協力ありがとうございました。高い評価と日頃の感謝やお褒めの言葉を頂き、大変ありがたく思っております。その一方で身だしなみについてのご指摘のお声も頂いております。面会が多々たくさんの方の目があるところですので職員はもちろん入居者様への配慮を忘れずにこのようなお客様からのお声を励みとし、職員が一丸となってサービス向上を目指して努力して参りますので、今後ともお見守りください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。		11.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.9	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.7	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.6	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	17
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.7	13
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.6	9
12 長く住み続けられること。	■	8.9	4
13 医療機関との連携ができていること。		11.6	2
14 看取りケアを実施していること。		1.8	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.6	9
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	3.6	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	17
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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？	5	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

たくさんの評価をいただき、ありがとうございました。様々なご意見を明日より生かしていけるよう勤めています。その中で、レクリエーションへのご要望を承り、施設内の行事はもちろんのこと、外出の機会を多く作れるように近隣の社会資源の有効活用や、誕生日の夕食等を検討し実施していきたいと思っております。課題をいただき、改善していくことでよりよい環境づくりに施設一丸となって努力していき、家庭のような暖かみのある場所になれるよう努めていきたいと考えております。貴重なご意見、本当に感謝しております。今後よろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	5
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
3 利用料金が適正なこと。	■	13.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.3	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.5	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.5	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.7	11
12 長く住み続けられること。	■	6.5	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	11.2	3
14 看取りケアを実施していること。		0.9	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.9	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	14
19 個室であること。		0.9	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	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？	5	3.9	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.0	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.7	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	4.7	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.2	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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？	5	3.4	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もたくさんの貴重なご意見やご指摘を頂きましてありがとうございます。現状で評価して頂いている事に関しては、継続していくだけではなく更なる質の向上に繋がるように職員一同努めていきたいと考えております。ご指摘を頂きました日によって職員の雰囲気や差がある事については、今後の課題として捉え取り組んでいきます。また、ご家族様からのご要望等に対しましてはどの職員に伝えて頂いても返答していける様に日々の申し送りをより密に図り、安心して相談して頂ける環境となるよう努めさせていただきます。今後とも入居者様やご家族様に安心して頂けるサービスを提供できるように取り組んで参りますので、宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.7	3
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。	■	10.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.0	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.6	11
12 長く住み続けられること。		7.1	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	5.7	7
14 看取りケアを実施していること。		6.4	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.7	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	3.6	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.7	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371002037	特別養護老人ホーム 豊治共愛の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.1	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	3.8	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.8	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	3.4	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	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	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価よりも高い評価を頂けている項目が多く大変嬉しく思います。また、自己評価通りの低い評価を頂いている点については、改めて少しでも改善出来る様に努めていきたいと思っております。今回高く評価して頂いたなかでも、特に問18に関しては以前はほとんど評価を頂けていなかったのを実感していましたので、今回自己評価より良い評価を頂けて嬉しく思います。しかしこれも突然良くなった訳ではなく、ご利用者様の希望を少しでも叶えようと施設全体で方向性を定め、日々の取り組みを積み重ねて来たものが現れて来た結果だと思っております。これから少しでもご利用者様の望む暮らしのお手伝い出来る様に取り組んでいきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	8
3 利用料金が適正なこと。		17.2	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.1	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.0	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.0	13
12 長く住み続けられること。		10.1	3
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	9.1	4
14 看取りケアを実施していること。		2.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	2.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.0	11
20 10人以下のユニットであること。		1.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	3	3.9	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.8	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の取り組みにおいて、当施設4年を向かえ、評価いただいたこと、不十分であったこと等踏まえて全職員が情報を共有し、よりよいサービスの提供のために、また入居者の皆様、ご家族様、身元保証人様の幸せを追求していきたいと考えます。普段からもご意見、ご要望が気軽にお話しできる環境づくり、職員の積極的な関係づくり、我々も自信を持った介護サービスの提供と、その取り組みを一丸となって遂行し、地域に根ざした地域に愛される、気軽に利用できる、安心できる施設づくりを目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	15
3 利用料金が適正なこと。		9.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.4	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	4.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.8	14
12 長く住み続けられること。		7.1	5
13 医療機関との連携ができていること。		7.1	5
14 看取りケアを実施していること。		5.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.5	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	5.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		7.1	5
20 10人以下のユニットであること。		0.9	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご家族様より『環境整備』についてご意見を頂きました。頂いたご意見は施設全体の問題として速やかに発信し改善に努めております。ご入居者様の居室環境・ユニット環境において、暮らしやすい空間作りをいかに維持していくか日々の課題でもあります。忙しい業務の中でどう時間を作り出すかを現場の中でも考えて取り組んでいく必要があります。また細かい部分へ気付くこと、『入居者様の目線・ご家族様の視点』に立ち、客観的に施設やユニットを観察し現場への周知・徹底を図らなければ環境の維持はできないと思います。施設職員の『慣れ』という部分を一人ひとりが意識し、施設全体の問題として適宜振り返る必要があると感じました。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		10.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	7.7	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.2	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	6.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.2	6
12 長く住み続けられること。		6.2	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.2	6
14 看取りケアを実施していること。	■	1.5	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		9.2	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		9.2	3
20 10人以下のユニットであること。		1.5	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391000177	特別養護老人ホーム 豊治共愛の家

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.8	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.2	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	4.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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？	3	4.2	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>豊治共愛の家では、「食」に関して満足いくように取り組んでいましたが、今回の評価結果では味付けが薄い事やだしがきいていないなど指摘を受けました。利用者様にとっては、「食」は大切な事だと思います。今後、嗜好調査や家族様にも施設の食事を食べる機会を増やし助言していただけるような取組みも考えたいです。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		12.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.1	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.0	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		2.0	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	10.2	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.0	11
12 長く住み続けられること。	■	10.2	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		12.2	2
14 看取りケアを実施していること。		0.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	16
16 レクリエーションや行事が充実していること。		6.1	7
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.1	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		6.1	7
20 10人以下のユニットであること。		2.0	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	12
3 利用料金が適正なこと。	■	8.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.9	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.0	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.0	9
12 長く住み続けられること。	■	7.9	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	9.9	2
14 看取りケアを実施していること。		2.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.9	2
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.0	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	5.9	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	16
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.9	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.8	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.0	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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？	4	3.4	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

毎回、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。今回いただいたご意見の中に、身体を動かす機会づくりや機能訓練の提供が少ないとのこと指摘が多くありました。ご指摘の通り、現状では機能訓練の提供が少ないですが、体操などのレクリエーションや外出を企画・実施することで、身体を動かす機会を増やせるよう改善していきたいと考えています。また、いただいたご意見より「安全で安心感のある施設であること」の必要性が感じられました。今以上に職員間の連携を図り、ご利用者様・ご家族様にとってより安心して生活できる場所(サービス)を提供していきたいと思っております。より多くの方に満足していただけるよう職員一同努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.7	12
3 利用料金が適正なこと。		8.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.4	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.7	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.6	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	0.0	18
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.4	6
12 長く住み続けられること。		11.0	2
13 医療機関との連携ができていること。		7.3	4
14 看取りケアを実施していること。		7.3	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	2.8	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.8	15
19 個室であること。		1.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.2
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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

自己評価と利用者評価の上位に関して、ほとんど差異はみられませんでした。全体でみると料金面を2番目に挙げられています。実際、入所申込や問い合わせの際に利用料金について問われることが多いことから、施設選びにおいて重視されるポイントとして理解できます。もっとも重要度の高い項目として求められている、職員の対応に安心・信頼できることに対して評価結果でご指摘を頂きました。ご利用者様に対する職員の意識の軽薄さを感じる内容であったため、ユーザー評価の結果を全職員に対して周知徹底を図り、意識を改めるよう注意喚起を行います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	16
3 利用料金が適正なこと。	■	9.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.6	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.6	9
12 長く住み続けられること。	■	9.0	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	10.2	3
14 看取りケアを実施していること。		3.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.6	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		1.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.6	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	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	3.9	4.9	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.7	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	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様から貴重なご意見やあたたかいお言葉、評価をいただきまして、ありがとうございました。自由記載欄に書かれたご家族のコメントから、ご家族の方が抱えている思いを知ることができました。今後ご本人やご家族の思いに少しでも寄り添えるような施設となれるよう励んでいきたいと思っております。今回残念ながら点数が低かった環境整備や衛生面の対応につきましては、生活の場として基本的なことなので施設内を点検をして、清潔な環境で生活できるよう努めてまいります。今回は全体の平均を上回る評価をいただきましたが、この結果に甘えることなく、今後もより良い施設サービスが提供できるように職員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	9
3 利用料金が適正なこと。	■	7.0	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.2	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		0.9	14
12 長く住み続けられること。		12.2	2
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	7.8	6
14 看取りケアを実施していること。		9.6	3
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.0	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.5	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、お忙しい中今年度のユーザー評価にご協力を賜りまして、誠にありがとうございました。今回の評価結果を踏まえて、ご本人やご家族が施設に対して安心感・信頼感を持って長く住み続けられることが何より大事であることが、よく理解できました。その為にも適正な利用料金のもと、食事や入浴・排泄などの基本サービスを充実させ、ご利用者の希望や健康状態についての情報をしっかり介護の内容に反映させていくこと、医療機関とも十分に連携していくこと等を、より一層重視し実施して参ります。この度の皆様の貴重なご意見に感謝し、職員一同、課題の改善に取り組んで参りますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	8
3 利用料金が適正なこと。	■	11.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.6	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.0	18
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.0	9
12 長く住み続けられること。	■	7.6	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		3.4	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.2	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.4	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	16
19 個室であること。		0.8	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.5	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.5	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	3.9	3.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	3.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	3.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.3	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	3.5	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	4.5	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.4	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.4	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	3.4	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	3.4	3.4	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	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。

ご利用者様やご家族様から多数のご意見や感想を頂きありがとうございました。サービス面ではまだまだ改善する点が多くあり、小さな気遣いが欠けているようにも感じました。ご家族様面会時にご利用者様の普段のご様子を話しをするなどしてご家族様とのコミュニケーションも大切にして安心して頂けるよう努力していきたいと思っております。今回の結果を真摯に受け止め介護サービスをより充実させる為に職員一同サービス向上に努めて参りたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.8	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.5	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.8	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	4.2	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	1.7	12
12 長く住み続けられること。		11.7	4
13 医療機関との連携ができていること。	■	16.7	1
14 看取りケアを実施していること。		0.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		13.3	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.8	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.7	4.2
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	3.9	4.1	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.0	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.7	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.9	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	3.8	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	3.7	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	3.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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	4.6	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	3.7	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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	3.4	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	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	69.0%	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。

身体を動かす機会作りや機能訓練は行われているか？、事業所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るか？という設問について、低い評価をいただきました。現在行っている機能訓練計画において、ご本人様、ご家族様へ取り組み後どの様に変化があったか(評価)を出来る仕組み作りを行い、提示できるようにしていきたいと思ひます。また、ご利用者様も守る点での玄関のセキュリティー対策について、現在、名古屋市との調整・協議を行い、カメラ等の設置を検討していきたいと思ひます。また、事故発生時の報告について、発生状況の報告・経過報告含めて、しっかりと意識し、適宜報告を行う様にします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.2	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.2	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.2	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.2	8
12 長く住み続けられること。		9.4	4
13 医療機関との連携ができていること。		9.4	4
14 看取りケアを実施していること。		4.2	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	20
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.2	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	16
19 個室であること。		6.3	6
20 10人以下のユニットであること。		1.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391100183	特別養護老人ホーム第Ⅱ港寿楽苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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	3.9	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	4.0	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.6	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.2	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.6	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、アンケートにお答えくださりありがとうございました。身だしなみについてはユーザー評価の結果を回覧し、全体の技術が向上するよう努めてまいります。機能訓練も業務の中で時間を作り対応していきます。職員もだんだん定着してきており、一人一人の介護力が向上する中で、より良いサービスにつなげてまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	8
3 利用料金が適正なこと。		11.1	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	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。	■	11.1	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.2	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	11.1	1
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.7	6
12 長く住み続けられること。		8.9	5
13 医療機関との連携ができていること。		2.2	13
14 看取りケアを実施していること。		2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	4.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.4	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.4	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.2
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	3.9	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.0	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.4	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.6	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を頂きありがとうございました。概ね良い評価を頂き感謝致します。サービス内容についての不満や苦情を申し出た時の事業所の対応について、平均より低い評価を頂きました。施設への信頼に繋がる基本的な部分であり、早急に改善しなければならない課題だと思っています。また自由記載欄で事故の対応についてのご意見を頂きました。事故が発生した場合は速やかに状況を確認し、ご家族へ正しく且つ分かりやすくご説明できるように、対応方法を改善したいと思います。スタッフがフロアに不在である、施設内が暗く感じるといったご意見も頂いたので、業務改善や修繕等を検討し、ご家族やご本人が安心できるような施設を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	19
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。	■	14.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.4	10
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.6	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.8	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	19
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.2	12
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.1	16
12 長く住み続けられること。		10.0	3
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	3.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	2.2	12
19 個室であること。		1.1	16
20 10人以下のユニットであること。		1.1	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.6	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、更なるサービス向上に努めてまいります。特に、身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)等の基本的な援助を確り行い、利用者様に満足していただける施設を目指して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
3 利用料金が適正なこと。	■	9.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.4	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	7.5	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	2.2	12
12 長く住み続けられること。		10.8	4
13 医療機関との連携ができていること。		11.8	3
14 看取りケアを実施していること。		7.5	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.2	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	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？	3	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.9	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は評価事業に参加いただき、ありがとうございました。概ね平均以上の評価、また職員に対する温かいお言葉をいただき、嬉しく思います。一方で低評価であった身だしなみの項目については、生活支援の施設である特養にとって、非常に大きな課題であると感じています。当たり前のケアを実践し、ご利用者にとって居心地の良い施設になるよう努めていきます。また自由記述の欄ではご利用者間のトラブルのご指摘や、料金等の詳しい説明のご希望をいただきました。普段からご意見やご要望の言いやすい環境を整え、きめ細かい対応を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
3 利用料金が適正なこと。		11.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.5	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.9	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.2	14
12 長く住み続けられること。	■	7.9	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.9	3
14 看取りケアを実施していること。		6.7	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.9	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	2.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.5	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	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？	5	3.9	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	3.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.7	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.8	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.1	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.7	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	3.9	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.2	4.4	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.1	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>御入居者様や御家族様からのお言葉に感謝の気持ちを表します。 いただいたご意見を、より良い施設運営に反映いたします。 レクリエーションや毎日の過ごし方については、施設での生活をどのように過ごしておられるのかを御家族様にもご理解いただけるような工夫を検討します。食事については、献立や提供方法・食材の見直しを行い、今後も安心安全に加え、満足してお食事を楽しんで頂けるよう努力いたします。 これまで以上に安心してお住まいいただける場所となるように、研修等で身に着けた技術等を利用し、今後も、御入居者様に必要なケアを提供していきけるよう心がけます</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	10
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.2	13
3 利用料金が適正なこと。		7.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.2	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	9.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	6.7	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	19
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.5	10
12 長く住み続けられること。		7.9	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.9	4
14 看取りケアを実施していること。		1.1	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.4	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.1	17
19 個室であること。		5.6	9
20 10人以下のユニットであること。		2.2	13

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.2	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.5	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

当施設は平成28年4月に開設した新しい施設です。今回、初めて評価事業に参加し、特に問9の機能訓練、問10のレクリエーションに対する期待が高いことを再認識しました。これは当施設がリハビリテーション病院を母体法人とすることも要因かと思えます。リハビリスタッフにより、個別機能訓練実施計画書を作成し、それに基づいて日常生活での、起立、移乗、歩行等の動作訓練を実施しており、また集団体操や、カフェ、季節のイベントなどを行っておりますが、十分にそれらの内容をご家族様に発信できていない現状があります。2年目となる今年は、内容の充実を図るとともに、ご家族様と一体となって活動に取り組んでいけたらと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	15
3 利用料金が適正なこと。		9.5	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.6	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.4	10
12 長く住み続けられること。		6.0	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	10.3	3
14 看取りケアを実施していること。		1.7	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.4	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.4	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		6.0	5
20 10人以下のユニットであること。		0.9	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	3	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.0	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.7	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.2	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.9	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.5	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.8	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.8	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	3.4	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今年度のユーザー評価に参加させていただきありがとうございました。年に一度の機会ですが、自己評価と御利用者様、ご家族様の思いや考え方の違いを確認する良いきっかけになりました。なかなか直接言いづらいことでも、アンケートという形でご意見をいただければ大変参考になりますし、職員一同のスキルアップにつながる良いきっかけになると考えております。この結果をもとに、職員で話し合う時間を作りながら顧客満足度を高めていき、より良い施設にしていきたいと思っております。今後ともよろしくお願ひいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	16
3 利用料金が適正なこと。	■	9.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	8.3	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	3.3	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.5	14
12 長く住み続けられること。		5.8	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.5	5
14 看取りケアを実施していること。		5.0	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.8	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.7	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	57	上記事業所の全利用者のうち、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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日常の介護で精一杯になり、レクリエーションやリハビリ等のサービスを充分に実施できる環境が整っておりません。今後、特養には自立支援の機能が求められる時代になってきますので、当施設においても生活リハビリの充実、更には機能訓練ができる体制づくりに努めていきたいと思っております。今年度はインフルエンザが流行し、ご利用者、ご家族にご迷惑をおかけいたしました。大変申し訳ありません。胃腸風邪も含めて、感染症対策について改めて見直し、再発防止・予防に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.2	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		8.5	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.2	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.6	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.6	7
12 長く住み続けられること。		9.9	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		12.7	2
14 看取りケアを実施していること。		2.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.6	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	17
19 個室であること。		2.1	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	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？	3	3.9	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.9	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.9	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	3.9	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.2	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.2	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

現在、業務の見直しを行っており、持ち物管理・職員教育・介護全般の質の向上・接遇がしっかりとできることを目標としています。持ち物に関しては、必要枚数と床頭台の入れる場所の統一化、月に1回のチェックを行っていきます。職員教育・介護全般の質の向上・接遇に関しては1日のタイムスケジュールの変更、オムツ交換時間の変更、教育では教育職員を2名固定し、特に新人職員に基本をしっかりと行えるようにします。また、質の向上の為、再度しっかりとした介護ができる教育をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
3 利用料金が適正なこと。		11.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.4	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.4	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	7.8	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.6	7
12 長く住み続けられること。	■	5.6	7
13 医療機関との連携ができていること。		8.9	4
14 看取りケアを実施していること。		1.1	15
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	3.3	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	1.1	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.6	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	*	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	*	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	*	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	*	4.4
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	3.2	*	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	*	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	*	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	*	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	*	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	*	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	*	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	*	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	*	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	*	4.2
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
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	*	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	*	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	*	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	3.4	*	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	*	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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数を表します。
評価票の回収率	0.0%	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。

色々な、ご意見や要望等を頂き施設で出来る事出来ない事は有るかと思存しますが、何に対しても前向きに捉えより良い施設になれば、ご利用者並びにご家族様にも安心と安全を提供できると確信しております。今後も各現場スタッフは初心を忘れずより良い介護を目標といたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371301298	特別養護老人ホーム守牧苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	3.9	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	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	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。
 毎年、皆様に貴重なご意見を頂き、より良い施設になるよう工夫・改善を行っております。今回のユーザー評価では『身体を動かす機会づくりや機能訓練』『自立支援の考え方に基づいてサービス提供を受けていると感じるか』等の評価が低かった為、今後は入居者様のQOL向上に努めて参ります。また、要望・意見や話しかけづらいついご意見も頂きましたので、話しやすい雰囲気作りに努めさせていただきます。
 今後も入居者様・ご家族様が安心して頂けるように取り組んで参りますので宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
3 利用料金が適正なこと。		10.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	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。	■	10.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.3	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.3	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.7	7
12 長く住み続けられること。	■	6.7	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	10.7	2
14 看取りケアを実施していること。		8.0	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.0	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		8.0	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.2
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	3.9	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.6	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.8	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を賜りましてありがとうございます。おおむね介護の質に関しては、高評価を頂けていると感じておりますが、サービス業としてのさらなる質の向上に職員皆で推し進めていきたいと思っております。また、職員の処遇に関する事案も頂いております。これらについても今後改善出来る面は改善してゆきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.5	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	15
3 利用料金が適正なこと。		16.1	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.7	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	2.7	11
12 長く住み続けられること。		9.8	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.6	3
14 看取りケアを実施していること。		2.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.8	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	5.4	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	15
19 個室であること。		3.6	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	5	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.0	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.1	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.8	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.0	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>全体的に良い評価をいただいていると感じておりますが、すべての設問項目に「できていない(1点、2点)」の評価がありました。すべての設問項目において「できている」という評価を頂けるように、全職員間でどうすればよいかを検討し、改善に努めていきたいと考えております。</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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
3 利用料金が適正なこと。	■	6.3	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.8	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.0	17
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	9
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.5	12
12 長く住み続けられること。		8.8	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	13.8	2
14 看取りケアを実施していること。		10.0	3
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.3	16
19 個室であること。		3.8	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391300155	特別養護老人ホーム 第二守牧苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.2
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	3.9	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.7	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.0	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	3.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、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	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	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。

この度は、ユーザー評価のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。問2の「苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったですか」については、入居時に重要事項説明書にて書類と口頭で説明を行い、施設内にも苦情受付についての窓口・連絡先を掲示しています。しかしご家族様になかなかご理解頂けないようです。今後は、入居後も説明する機会を作り、施設内の掲示も分かりやすいように工夫していきます。問9問10の機能訓練やレクリエーションについては、施設での全体のレクリエーションの他、ユニット単位でのレクリエーションを充実していけるよう、ユニットリーダーに働きかけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。		10.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	3.3	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.0	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。		16.7	1
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.0	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	3.3	9
12 長く住み続けられること。		6.7	6
13 医療機関との連携ができていること。	■	10.0	3
14 看取りケアを実施していること。		3.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	3.3	9
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		10.0	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		6.7	6
20 10人以下のユニットであること。		3.3	9

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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	3.9	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.7	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.1	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。身体を動かす機会づくりや機能訓練、認知症の予防ケアなどが不足している状況につきましては、人員や設備の不足だけでなく職員の配慮が欠けていることを重く受け止め、研修やカンファレンス等を通じて、意識や技術の向上に努めてまいります。どちらの施設でも抱えている問題かと存じますが人員不足におきましては、ご利用者やご家族等を不安に感じさせる要件と重視し、人員の確保や教育などを図り、安心感・信頼感を持ていただける施設作りを目指していきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
3 利用料金が適正なこと。		10.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.6	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	4.1	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.3	12
12 長く住み続けられること。		11.6	2
13 医療機関との連携ができていること。		7.4	5
14 看取りケアを実施していること。		5.0	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.5	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	1.7	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.8	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.1	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。機能訓練やレクリエーションが少ない点については以前からご指摘いただいています。生活の中で身体を動かす機会を増やすことや、参加しやすいレクリエーションについて検討していきます。また、プライバシー保護、身だしなみ、環境整備の項目で平均以下の評価をいただきました。細かいところまで配慮が行き届かない点があり、申し訳なく思います。居室内の清掃に力を入れ、毎日の整容行為、季節にあった服装を整えるなど、皆様が快適に生活できるよう環境を整えていきます。今後とも皆様からいただいたご意見を参考に、ご本人やご家族が安心して生活できる施設づくりに取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。	■	12.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.5	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.3	6
12 長く住み続けられること。		7.5	5
13 医療機関との連携ができていること。		3.8	12
14 看取りケアを実施していること。		5.0	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		11.3	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.3	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.7	4.2
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	3.9	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.5	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様からの貴重なご意見・要望を真摯に受け止め、利用者だけでなくご家族にも安心していただけるよう努めてまいります。ご本人の趣味や希望等を生活支援にとりいれながら、他職種で連携しすすめていきます。今後もお気づきの点やご要望等お気軽にお申し出くださいますよう、お願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.6	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
3 利用料金が適正なこと。		17.1	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	3
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0.0	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。		2.9	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	12
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	8.6	6
12 長く住み続けられること。		11.4	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.6	6
14 看取りケアを実施していること。	■	2.9	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		11.4	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	12
19 個室であること。		0.0	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	12

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.2
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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

介護保険の改正により利用料金が上がり、入居者様の負担が大きくなりました。我々は更なるサービスの向上に努めていかなくてはならないと考えます。ユーザー評価を見てみると、食事、入浴、排泄といった日常や長く安心して住み続けられる環境の充実を求められている事が良く理解できました。改めて、入居者様一人一人の日常を見つめ直し、丁寧で、質の高いサービスを提供させて頂きたいです。また、この日常をご家族様に積極的に開示出来る様、努めていきます。今後とも宜しくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
3 利用料金が適正なこと。		12.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.6	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1.1	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.2	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.6	8
12 長く住み続けられること。		7.9	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	5
14 看取りケアを実施していること。		6.7	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		5.6	8
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.2
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	3.9	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.8	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.8	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.8	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.5	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回いただきましたユーザー評価結果に基づきまして、ご入所の皆様により一層充実した生活を送っていただけるよう、またご家族様方にも十分ご安心いただけるよう努めますとともに、皆様にご参加いただく諸活動につきましても、紹介や案内などの工夫をまいります。また、ご入所の際の説明やその後の介護・経過についての報告なども、分かりやすく丁寧に行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		10.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	7.3	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	7.3	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.3	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.5	8
12 長く住み続けられること。		5.5	8
13 医療機関との連携ができていること。		12.7	2
14 看取りケアを実施していること。	■	3.6	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		9.1	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	内容	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.9	3.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.6	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.4	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	3.5	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	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	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	69.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。計画書に関しては、出来るだけ面会に来られた際に説明をしていける様改善していきます。契約書等の説明は、これからの方になってしまうのですが、言葉を選び、より分かりやすい説明が出来るよう、努めていきます。体を動かす機会作りに関しては、出来ているユニットと出来ていないユニットがあるので、全ユニットが出来るよう、ユニット職員と共に考えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.1	14
3 利用料金が適正なこと。		11.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.5	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	4.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.5	7
12 長く住み続けられること。		9.7	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.5	5
14 看取りケアを実施していること。		1.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.1	14
19 個室であること。		5.4	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371500154	名古屋市厚生院

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	3.9	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.8	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の意識の向上・介護技術の改善に努めてまいります。今後とも、当院の基本理念にありますとおり、入院及び入所されている全ての方々の人権を尊重して、一人の人間として尊厳を持って毎日を送ることができる療養・生活環境を実現するため、職員一同業務に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.6	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.7	12
3 利用料金が適正なこと。	■	13.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.6	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.6	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.6	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.6	8
12 長く住み続けられること。		6.5	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		13.9	2
14 看取りケアを実施していること。		4.6	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.9	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	14
19 個室であること。		0.9	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	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	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.2	3.8	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	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	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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	3.4	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	120	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	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	65	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	54.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。入居者が安心して長く住み続けられる施設を目指す為に、「ご入居者様・ご家族様との信頼関係」「生活を送られる上での安心・安全」において、職員の日々の関わりが大きく影響し、極めて重要であることを実感いたしました。よりきめ細かなケアを提供できるよう、職員教育・研修の充実を図ってまいります。
また、嘱託医や医療機関との連携を強化し、ご入居者様の健康面や日々の生活を継続的にお伝えするとともに、生活の楽しみである食事にも力を入れ、皆様の健康管理を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	14
3 利用料金が適正なこと。	■	13.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.3	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	20
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.3	11
12 長く住み続けられること。		7.9	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	9.5	4
14 看取りケアを実施していること。		3.3	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	16
19 個室であること。		0.3	16
20 10人以下のユニットであること。		0.3	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.2
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	3.9	4.0	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	3.9	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.1	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.8	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	3.9	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございました。問9の機能訓練については以前より指摘を受けておりますが、現在の職員体制では大きな改善を見込むことが難しい状況にあります。問19の自立支援についても同様であり、職員体制(人数の増加)の整備が必要であると考えます。体制の強化を進めながらも、ご利用者の自立支援を意識した機能訓練計画や介護計画の立案に心掛け、心身機能の向上を目指し取り組んで参ります。また、施設での看取りについても毎年度ご意見を頂戴しており職員に対し研修を行うなど体制を整えておりますが、こちらも職員不足の影響より実施できない状況にあります。早急に改善できるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
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。	■	14.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.7	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.7	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.3	10
12 長く住み続けられること。		5.3	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.0	5
14 看取りケアを実施していること。		9.3	3
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		6.7	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.9	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	3.9	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.2	4.5	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

皆様から爪切りや衣類についての意見をいただき、「身だしなみ」や「衛生面」についての評価が低かった為、お一人お一人の「生活の場」であることを職員一同改めて意識し、日々のケアを見直していきます。ご家族の皆様からお預かりした衣類の取り扱いに十分注意し、衣替え等についてもご家族面会時の話題にし、対話を大切にしていこう努めていきます。「機能訓練」についての評価が低かったことに関しては、生活の中でできることを継続できるよう努めていきます。その上で自立支援に基づいたケアについても意識強化していきます。今後もご家族やご本人に安心していただけるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
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。	■	17.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.9	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	2.5	10
12 長く住み続けられること。	■	11.4	3
13 医療機関との連携ができていること。	■	10.1	4
14 看取りケアを実施していること。		3.8	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	17
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.3	14
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		1.3	14

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	3.9	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.8	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年もユーザー評価にご協力いただき、ありがとうございました。概ね高い評価をいただき感謝しております。その一方で今回、「皆さん本当に忙しく仕事をされているので、聞きたい事がある時、声をかけにくい点があります」との声もいただきました。入苑者様、ご家族様の本当の思いを汲み取れるように、こまめな声掛け、話しやすい雰囲気作り、面会に来られた際や、お電話の際に、ご家族様に普段の様子を伝えていけるよう引き続き努めていきたいと思っております。その他、評価頂いた項目については、関係する全職員が意識できるよう努めてまいります。今後ともよろしくごお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.6	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		15.2	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.9	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.3	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.2	14
12 長く住み続けられること。		6.5	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	9.8	3
14 看取りケアを実施していること。	■	7.6	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.4	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		4.3	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600343	特別養護老人ホーム第二八事苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	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？	2	3.9	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.9	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.1	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、初めてユーザー評価に参加させて頂きました。サービスを提供する上で重要だと思うものの選択で、事業者と利用者の意識の差が明らかになり、気づいたことは、やはり利用者またはその家族からの視点でサービスを提供している意識を常に持たなくてはいけないと思いました。この結果を事業所内の全職員に周知して、利用者に満足して頂けるように、より良いサービスを提供できるように職員一同で努力を致します。今後ともユーザー評価に参加させて頂きたいと思っておりますので、ご指導、ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.1	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.6	7
3 利用料金が適正なこと。		13.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.2	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.6	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.6	7
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.6	7
12 長く住み続けられること。		4.6	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.8	3
14 看取りケアを実施していること。		0.0	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.5	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.6	7
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.2	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.5	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果 全体平均
自社結果 全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	2	3.9	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.8	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.8	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.8	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.6	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.4	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.5	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	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 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.6	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.4	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、初めてユーザー評価に参加させて頂きました。サービスを提供する上で重要だと思うものの選択で、事業者と利用者の意識の差が明らかになり、気づいたことは、やはり利用者またはその家族からの視点でサービスを提供している意識を常に持たなくてはいけないと思いました。この結果を事業所内の全職員に周知して、利用者に満足して頂けるように、きちんとした身なり、きちんとした言葉遣いでより良いサービスを職員一同で提供して参ります。今後ともユーザー評価に参加させて頂きたいと思っておりますので、ご指導、ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.0	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		15.0	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.0	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		10.0	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		0.0	15
12 長く住み続けられること。		7.5	6
13 医療機関との連携ができていること。		12.5	2
14 看取りケアを実施していること。		0.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.5	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.5	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		2.5	11
20 10人以下のユニットであること。		2.5	11