

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.7	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.3	4.1
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	3.9	4.3	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	2	4.5	4.5	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

平素より老健ちよだの運営にご協力賜り誠にありがとうございます。また、お忙しい中ユーザー評価にご協力くださいましたことお礼申し上げます。今年度は新型コロナウイルス感染症への対応・対策に奔走しました。現在まで感染もなくご利用様が元気に過ごせるのも老健ちよだ職員とご家族様の努力の賜物だと思います。このまま新型コロナウイルス収束へ向け職員一同より一層努力していきます。ご利用様が安心して過ごせ、ご家族様が安心して預けて頂けるよう、頂いた評価の声を大切に一つ一つ対応させていただきます。ちよだの成長を共に見守ってくださいませよう、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	15
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.1	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	11.4	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.6	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.2	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.7	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	2	3.1	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.5	12
12 リハビリテーションが充実していること。		3.9	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	0.6	17
14 看取りケアが行われていること。		2.8	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.6	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.2	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		12.2	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	18

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380008	介護老人保健施設サン・くすのき

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.4	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？	3	3.9	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見、ご評価を頂き、有り難うございました。コロナウイルスの影響により、ご面会いただけない日々が続いており、ご迷惑、ご心配をおかけしております。当施設のブログにて行事や日頃の様子等を掲載しておりますので、ご覧頂けましたら幸いです。また今後の面会については、状況をみながら施設全体で検討していきたいと思っております。評価結果を受け、これからもご利用者様にとって安心、信頼のおける生活の場となるよう、職員一同サービスの質の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.9	11
3 利用料金が適正なこと。		12.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	2.5	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.8	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.5	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.1	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.7	5
12 リハビリテーションが充実していること。	4	1.6	15
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	18
14 看取りケアが行われていること。		2.5	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.6	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	1.9	14
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.8	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.6	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.5	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.2	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	3.9	4.1	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回、施設サービスにおける内容については事業所評価よりも高評価を得られていた。利用者・家族に対して安心して利用してもらえるように、そして利用者の自己決定を重視し利用者自らが自分達の生活を決めていくことができるようにサポートをしていく。そして、認知症の人の居場所作りと在宅復帰に向けた家族への支援にも今以上に力を入れていき地域における老健としての役割をになっていく

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.8	3
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		4.7	7
3 利用料金が適正なこと。		4.7	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	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。	5	7.8	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	3.1	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.3	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.3	11
12 リハビリテーションが充実していること。		4.7	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	0.4	17
14 看取りケアが行われていること。		1.2	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.0	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	3	2.7	14
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.0	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.0	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.4	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	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	3.9	4.4	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年度、本事業に参加させて頂いております。ユーザー様には貴重な時間を頂き多くのご意見を下さり、有難うございました。コロナ禍において、感染予防対策を実施する中で、入所者様・ご家族様には多大なご不便をお掛けしております。入所者様の生命を守る事が第一の使命と考え、スタッフ一同努力して参りました。その甲斐あって、現在までに施設内での感染者が発生する事なく経過しております。今後も厳しい状況が続く事が予測されますが、入所者様におかれましては、心身の健康が維持できるような支援を工夫しながら行って参りたいと考えております。引き続き、ご理解・ご協力を賜れたら幸いです。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.5	11
3 利用料金が適正なこと。	5	19.2	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	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。	2	9.6	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.3	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.9	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.1	12
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.3	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	14
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		17.9	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.6	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	4	1.3	13
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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？	5	3.7	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.8	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	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	3.9	3.8	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.5	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしているつもりでいましたが、利用者本人からの評価は低くなっている。出来ているつもりになっていて、まだまだ利用者や家族と向き合う時間が足りないと思いました。コミュニケーションを積極的にとるように改善に努めたいと思います。心身の状態に変化があった際にはその都度説明は行っていました、大きな変化のみ報告となっていた為、家族が不安にならないようこまめに報告していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	9.6	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		4.1	8
3 利用料金が適正なこと。		8.2	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	4.1	8
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.8	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	0.0	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	0.0	13
12 リハビリテーションが充実していること。		6.8	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	13
14 看取りケアが行われていること。		0.0	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.3	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		15.1	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		1.4	12
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380057	介護老人保健施設 アーチスト

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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？	5	3.7	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.4	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	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	3.9	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

結果をみて明らかになった問題点は契約書等の説明で利用者評価と事業所評価に差があることです。取り組みとして丁寧に分かりやすい言葉で説明することとその都度、ご本人様・ご家族様へ確認することを重点的に実施してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	3.3	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.3	13
3 利用料金が適正なこと。		8.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	13.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	3.3	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.7	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		11.3	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		7.0	5
12 リハビリテーションが充実していること。	5	3.0	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		6.3	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		1.7	15
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.0	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.0	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	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	3.9	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。苦情受付窓口がわかりにくいとの結果がありました。入所の契約時は明確な説明を心がけてまいります。常に皆様にわかりやすくお伝えするために、今後はポスターを作成し掲示したいと思います。また、利用者様の身だしなみにもう少し配慮してほしいとお言葉も頂きました。職員の意識を向上させ、利用者様の整髪などに気を配るよう努めます。あわせて職員自身の身だしなみも見直しをしてまいります。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、サービス向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.6	16
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。	1	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。	3	11.9	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.2	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		8.7	4
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.3	12
12 リハビリテーションが充実していること。	2	8.7	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	1.7	13
14 看取りケアが行われていること。		1.2	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.7	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.2	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.1	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.4	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

今回の回収率が60%と少なかったことは残念であり、お声かけの方法も反省点となりました。結果は、ユーザー評価は全体平均より8点低く、事業者自己評価との差は4.1点低い結果となりました。不満や苦情の申し出の対応については全体平均と0.8点の差がありました。また「時にはやってあげてるとか上から目線を感じる時があり、何か言ったら本人の迷惑が掛かるかとも思い、何も要望が言えないこともありました」とのご意見を頂き、共通するところがあると思いました。ご利用者、ご家族の何気ない会話の中にある言葉の意味や本心を読み取れるような関係性作りを一人一人が意識をもてるよう、施設全体で取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		8.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	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。		10.6	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	7.1	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	5.9	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.0	13
12 リハビリテーションが充実していること。	4	5.5	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		0.8	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		13.3	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	9.0	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.3	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.4	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350580011	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮

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	4.5	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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？	4	3.7	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.7	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.9	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.1
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	3.9	3.9	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.0	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.1	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価事業にご協力および、貴重なご意見を頂きありがとうございます。新型コロナウイルスの感染防止のため、面会制限を設けさせて頂き、ご利用者・ご家族にはご不便をおかけしておりますが、今回の評価結果を真摯に受け止め、感染予防に努めることはもちろんの事、ご利用者・ご家族の立場に立ち、安心して過ごしていただける施設サービスの提供を継続していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		4.0	8
3 利用料金が適正なこと。		6.2	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	2.2	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.0	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.2	14
12 リハビリテーションが充実していること。	3	8.9	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.5	17
14 看取りケアが行われていること。		0.7	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。	4	12.3	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.0	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.9	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	18

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.1	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	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	3.9	3.9	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中ユーザー評価事業への参加・ご意見ありがとうございました。また、感染防止の為にご家族様には直接面会の制限などのご協力には感謝いたします。多々の不安がある事と存じますが、スタッフ一同引き続きこの状況を乗り越えるべき尽力していきます。ご利用者様には今までのような行事参加などが無い代わりに食事やおやつ等での楽しみを増やし日々笑顔で過ごせるように努めております。個別にかかわりつつ心的ケアにも配慮し再びこの状況が緩和されることを願っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.0	15
3 利用料金が適正なこと。		12.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.7	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.7	11
12 リハビリテーションが充実していること。	3	2.3	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		3.7	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。	5	7.0	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	4	4.0	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.0	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディケア栄

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.3	14
3 利用料金が適正なこと。		14.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.5	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	2.9	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	3.8	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。	5	6.1	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.4	7
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.8	8
12 リハビリテーションが充実していること。	4	4.5	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.0	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.6	13
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.4	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラーレ

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	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	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	3.9	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね高い評価をいただきましたが、不満や苦情の対応の部分で一部低い評価をいただいた方もいらっしゃいました。サービスを提供する上で重要だと思うものの1位には「職員の対応に安心感・信頼感があること。」がきておりました。コロナウイルス流行という特殊な環境下で自由に面会ができず、ご家族様の不安も大きいと思います。オンライン面会などを活用し少しでも顔を合わせられる機会をつくり、いただいたお申し出や相談にはこれまで以上に真摯に取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		12.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	14.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.8	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	4.3	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。	4	8.6	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.4	11
12 リハビリテーションが充実していること。		3.8	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		1.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.3	8
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.3	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.8	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	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	3.7	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.8	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	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	3.9	3.4	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.5	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご利用者家族様と当施設で考える優先順位に乖離が見られました。ご家族様には様々なご事情がありにある場合もございます。ご家族のご意向を踏まえつつ、ご利用者の「ご本人らしさ」を大切にケアの両立が図れるよう努めて参りたく思います。また、リハビリや食事、入浴など「個」に関わる項目の評価が頂けておりません。ご利用者様とのコミュニケーションを大事にし、ご意向を日々の運営につなげられるよう努力します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.8	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		20.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		1.7	11
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	0.0	16
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		0.8	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		1.7	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		8.3	3
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.0	7
12 リハビリテーションが充実していること。	2	5.0	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	3.3	10
14 看取りケアが行われていること。		5.0	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.8	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.3	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	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	4.5	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.4	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	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	3.9	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.7	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、施設内で感染者を出さないようにするための対策としてご本人様との面会禁止など、ご家族様には大変ご心配とご迷惑をおかけしております。リモート面会やレクリエーションで作成した作品をお渡しするなど、ご本人様の状況をできるだけお伝えしようと努めております。他にも気になることがございましたら些細なことでも結構です。ご連絡ください。お待ちしております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	18
3 利用料金が適正なこと。		9.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.7	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	6.1	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		9.2	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.9	9
12 リハビリテーションが充実していること。	4	2.8	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	16
14 看取りケアが行われていること。		1.4	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.0	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.5	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		2.2	12
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780025	介護老人保健施設タキガワアリア

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.0	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	3.9	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.1	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

新型コロナウイルスによる面会制限、面会方法について改善してほしいとの意見が複数ありました。当施設では、ガラス越し（利用者様施設内、ご家族様施設外）で音声はタブレットを使用している対応をしています。高齢で耳が遠い方もいらっしゃる事でコミュニケーションがとりづらい事、ガラス越しではなくアクリル板越しでもいいので直接面会をしたいとの希望が複数ありました。コミュニケーションをとりづらい事に関しては、マイクなどの機器を使用して声を聞こえやすくする事を検討、ガラス越しではなく直接の面会に関しては、法人全体での話の為すぐに対応変更する事は難しいが、対応可能との判断となった場合は早急に対応致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	1.8	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	4	2.1	13
3 利用料金が適正なこと。		6.2	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	2.4	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		8.0	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。		10.9	3
9 感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.4	10
12 リハビリテーションが充実していること。		2.7	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		5.9	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.6	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.0	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.2	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.1
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	3.9	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.2	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果、サービスを利用する上で一番重視されることは、職員の対応に安心感・信頼感があることでした。当施設としても安心・信頼していただけるよう対応に気を付けていますが、接遇面に関する項目で全体平均より低い評価をいただきました。又、新型コロナの感染予防対策で面会ができない為、もう少し詳しい説明がほしいとのご意見もいただきました。この状況下だからこそ丁寧に安心感を与えられる対応が必要だと思います。今後も接遇に関する職員の意識向上に努めて参ります。
現在、オンラインでの面会を実施していますが、面会方法の改善を希望するご意見もいただきました。発生状況を鑑み、状況に合わせて適宜検討していきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	7.7	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.7	11
12 リハビリテーションが充実していること。	3	6.7	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	2.1	13
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.9	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.7	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.9	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.5	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。新型コロナウイルス感染症により、ご面会制限に対して、ご協力感謝いたしています。オンライン面会は月曜日から土曜日（祝日を除く）9:30から16:30で実施させていただいています。ご不便をおかけしておりますがよろしくお願いいたします。また、オンライン面会のご予約も承っておりますので、お電話にてご連絡いただけますよう、よろしくお願いいたします。直接会っていただけない状況ではありますが、引き続き、スタッフよりご利用者様のご状態等お伝えしていきたいと思っています。皆様からのご意見を日頃のサービスに活かさせていただきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	15
3 利用料金が適正なこと。		9.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	11.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	2.3	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	2.8	11
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.9	9
12 リハビリテーションが充実していること。		4.9	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		0.8	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.2	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.3	12

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.4	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？	3	3.9	4.3	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

大変貴重なご意見ありがとうございます。今回のユーザー評価から、スタッフへの安心感や信頼感を重視されている方が多いと再認識しました。周囲で新規感染症が蔓延していることもあり、面会禁止期間もあったため、ご心配をおかけしております。ご利用者様の生活状況について、手紙や写真でお伝えしていることにご理解いただいております。今回頂いたご意見を参考に、サービス内容の質の向上を図り、安心してご利用いただける施設を目指しけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	9.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	8.8	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	6.7	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.4	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.5	12
12 リハビリテーションが充実していること。	5	2.9	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.3	15
14 看取りケアが行われていること。		6.7	6
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.5	12
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.5	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.4	4.6	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.6	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.4	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	3.9	4.3	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	19.2%	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き有難うございました。利用契約時等の説明(苦情窓口、個人情報等)の評価が低く、書式等の見直しを行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.4	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.2	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	3.2	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	2	0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.1	9
12 リハビリテーションが充実していること。		2.1	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	1.2	14
14 看取りケアが行われていること。		0.9	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.9	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.8	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.1	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.8	13

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.9	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.4	4.8	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.9	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.9	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.6	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.6	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.9	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.8	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご意見・ご評価頂き有難うございました。リハビリについては本人様の意欲や取組んで頂けるアプローチ手段を考え、皆様に提供していきます。また、ご意見頂きましたご利用者様の生活状況について、新型コロナウイルスにより面会や入館の制限がある状況でご家族様に、ご利用者様の生活状況が分かる取り組みを検討したいと思います。ご利用者様、ご家族様に満足頂ける支援を目指し、スタッフ一同取組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		3.6	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		19.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.2	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	5.6	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	3	4.1	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.5	13
12 リハビリテーションが充実していること。	2	9.7	3
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	0.0	14
14 看取りケアが行われていること。		0.0	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.7	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.6	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.6	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.5	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	3.9	4.5	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

現在面会等を制限しているため、リハビリテーションの効果、変化や施設生活の様子について、より一層丁寧に説明し、ご家族にも安心していただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		6.3	6
3 利用料金が適正なこと。	3	10.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.3	16
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.3	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.6	7
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.6	14
12 リハビリテーションが充実していること。		4.6	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.3	16
14 看取りケアが行われていること。		2.6	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。	4	8.9	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	3.0	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.9	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	4.0	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.1	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.1	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	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	3.9	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.0	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.2	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。たくさんの貴重なご意見いただき大変うれしく思います。このコロナ禍において、感染予防のため行動を制限せざるを得ない状況がございます。その中でも、利用者様、ご家族様に不安がない様に、オンライン面会や来所時には利用者様の状況報告など実施しております。現状に満足せず、オンライン面会の回数や施設での利用者様のご様子、施設内の感染対策の内容など知っていただけるような取り組みを検討してまいります。今後も、利用者様、ご家族様に安心していただける施設を目指すため改善を進めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		8.5	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.3	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		9.4	3
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.8	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	3.1	13
12 リハビリテーションが充実していること。		4.9	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.9	14
14 看取りケアが行われていること。		0.9	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.4	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	4	5.8	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.7	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.0	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	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	3.9	4.1	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.1	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	3.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	3.9	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

たくさんの方にご協力いただき、ありがとうございました。
 コロナ禍で面会ができず入居者様の様子がわからないというご意見が多くありました。オンラインでの面会を準備中ですが、設備が整わず申し訳ありません。職員の対応に安心と信頼を置けるかを重視されている方が多いことも改めて実感しました。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、一人ひとりとコミュニケーションをしっかりと図り、入居者様とご家族が安心してご利用いただけるよう施設全体で取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.4	11
3 利用料金が適正なこと。		16.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	9.6	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.2	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		8.0	4
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.0	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.0	4
12 リハビリテーションが充実していること。	1	5.6	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	0.4	14
14 看取りケアが行われていること。		0.8	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.0	8
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	0.0	16
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.0	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなど

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	4.5	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.9	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.7	4.1
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	3.9	3.9	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	3.9	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

多数の方のご参加、ご意見をいただきありがとうございました。この度ご指摘いただいた内容については真摯に受け止めて改善に努めてまいります。また暖かいご支援のお言葉も多くいただきましたが、甘んじることなく更なるサービスの向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.6	15
3 利用料金が適正なこと。	4	9.2	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.2	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.2	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		1.3	14
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.1	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.3	8
12 リハビリテーションが充実していること。	5	2.9	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.3	16
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.4	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	3	7.9	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.5	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	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	3.9	4.4	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	2	3.8	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂き有難うございます。新型コロナウイルス感染症の対策により外出やご面会が制限される中、利用者様に少しでも楽しく過ごして頂けるよう施設内でのイベントを開催しております。また、施設内での生活状況を今まで以上にお伝えし、少しでもご家族様に安心してサービスの継続をして頂けるよう努力して参ります。コロナ禍ではありますが、感染状況に合わせた取り組みによるご利用者様とご家族様のつながりが持てるよう検討して参ります。何かお気づきの点等ございましたらお気軽に職員へお声掛け下さい。今後とも、施設運営にご理解とご協力の程、宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		11.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	11.1	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.7	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		1.1	15
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.7	12
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	6.7	6
12 リハビリテーションが充実していること。		6.1	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		2.8	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.1	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.9	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.3	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	5	0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	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	3.9	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.5	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

アンケートにご協力いただきありがとうございました。また、当施設の新型コロナウイルス感染症予防対策についても、ご理解、ご協力いただき誠にありがとうございます。前回ご指摘いただいた項目について、今回ある程度の改善が見られ安心いたしました。今回のアンケート結果を拝見し、面会制限等により、ご家族様の不安が以前よりも大きくなっていることを改めて認識することができました。すべてのご意見を拝見し、できることはないか検討し、少しずつではありますが改善できるよう努力してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.7	14
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。	3	19.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	9.7	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	1	7.1	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.1	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.4	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.6	9
12 リハビリテーションが充実していること。	4	6.0	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	4.1	10
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.3	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.6	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.5	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	2.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.7	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	3.9	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	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	3.9	3.8	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	3.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。これからもより良いサービス向上のため、スタッフ一同情報共有し問題点への早期対応、対策に努めて参ります。尚、今回の自己評価4.2に対しユーザー評価が3.9と昨年に比べ0.3ポイント下がってしまいました。自由記載を拝見すると新型コロナの影響に伴うご家族様が面会等に制限があり顔が見れないことに不安等を与えてしまったのではないかと思います。ご家族様にも満足頂けるようニーズに沿った対応をさせて頂きたいを思っております。2021年2月からはリモート面会もできるよう取り組んでおりますので、今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	5	0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		15.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.0	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	0.0	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	5.7	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		1.4	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.7	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.3	11
12 リハビリテーションが充実していること。		6.2	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	5.7	8
14 看取りケアが行われていること。		0.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.6	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	36.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価の低かった項目についてはご家族にわかりやすく伝えられるように配慮していきます。また、評価の低い項目以外もご本人・ご家族に説明し解決できる内容もあるため老健の役割をしっかりと説明し納得した上で利用していただけるように配慮していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.4	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.3	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。	1	18.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	10.0	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.9	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		7.1	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	4	1.3	14
12 リハビリテーションが充実していること。	2	13.8	2
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	3.3	12
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.9	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.2	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	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？	5	3.9	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.3	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価にてできていないと評価されていた項目につきましては早急に改善を図り、良い評価をいただけるように努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.6	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	2.5	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.6	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.4	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.4	5
12 リハビリテーションが充実していること。	3	5.1	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	2.1	14
14 看取りケアが行われていること。		1.7	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.1	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.6	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.8	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380015	老人保健施設ウェルネス守山

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.1
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	3.9	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.3	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

本年度も貴重なご意見を多数頂きまして、ありがとうございました。利用者様が常に気持ちよく生活できるような環境整備（清掃等）をしっかりと行い、同時に感染予防にも引き続き努めていきたいと思っています。また、コロナ禍で利用者様には制限（面会制限等）のある生活を送って頂いている現状にあり、そのような中でも明るく笑顔で生活して頂けるようにレクリエーション等の充実を図っていき、体調面の変化等についても家族様へ情報提供に努め、利用者様・家族様の「安心」に繋げていけるような支援に努めていきたいと考えています。今後も貴重なご意見を頂けますよう、宜しくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	14
3 利用料金が適正なこと。		14.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	13.4	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.1	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	3.5	11
8 施設の環境整備が行き届いていること。		6.4	6
9 感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.1	12
12 リハビリテーションが充実していること。		4.5	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		0.3	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.7	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.3	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.8	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.5	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.4	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	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	3.8	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	3.9	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.1	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	3.9	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

長期入所を希望される方が多く、その中で安心感・信頼感を持っていただくように基本のサービスを今後も継続的に提供していかなければいけないと考えます。入所者様のみでなく家族様とも十分なコミュニケーションを図り、現状をご理解いただき、安心していただけるように努める必要があると考えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	15.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.5	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.5	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.9	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.2	14
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.2	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.2	13
14 看取りケアが行われていること。		3.2	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。	4	6.7	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.2	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	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	3.8	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.7	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	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	3.9	4.1	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.5	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>この度は貴重なご意見・ご評価ありがとうございました。いただいたご意見の中にはまだまだ施設からの説明不足や施設での対応不足の内容も含まれておりました。今後も皆様のご意見に応えるべく、対応できるものは速やかに対応し、対応できないものでも一つ一つ丁寧にご説明してまいりたいと考えています。ご不明な点をご遠慮なくお問い合わせください。</p> <p>また昨今の社会状況から、面会制限などで皆様には非常にご心配おかけしております。少しでも皆様の不安を解消すべく、今後も積極的にコミュニケーションの場を設けてまいりたいと思います。宜しく申し上げます。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		10.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	14.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	4.1	9
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.9	5
12 リハビリテーションが充実していること。	2	5.5	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	1.2	13
14 看取りケアが行われていること。		0.7	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.1	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.1	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.8	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	3.8	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.9	4.1
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	3.9	3.7	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.1	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	3.9	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただいたご家族様には心より感謝申し上げます。皆様方からの温かい励ましお言葉に、職員一同大変恐縮致しております。また、自社評価とユーザー評価の温度差の違いに、改めて認識の甘さを痛感しております。コロナ禍において、面会制限の中、ご家族・ご利用者様ともに、会えないさみしさや不安を抱えている中、少しでも安心していただけるよう職員一同、サービスの向上に努めてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	0.0	16
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		12.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	12.2	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	6.3	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。	5	6.3	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.9	7
12 リハビリテーションが充実していること。		2.4	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		4.3	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		14.5	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.5	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.7	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.2	14

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.6	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	3.9	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.3	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	2	3.8	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

利用者評価の結果を見ると、身だしなみに関する項目が低評価でした。離床時に髪を整える、食後の口腔ケア、定期的な爪切り等を実行し改善を図ります。自由記述では施設を信頼して頂いている旨のコメントを多く頂き、ありがとうございました。信頼と安心は施設の理念でもあり、今回の利用者評価でもサービスを利用する上で大切だと思ふ項目の上位となっておりますので、今後ご利用者、ご家族とより良い信頼関係を築いていけるよう努めていきます。コロナ渦において面会制限等で大変ご不便をお掛けしておりますが、ご利用者やご家族の皆様にはご理解ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.9	3
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。		13.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	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	7.3	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.0	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	2.3	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.8	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.8	7
12 リハビリテーションが充実していること。	3	6.4	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	2.6	11
14 看取りケアが行われていること。		1.2	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.9	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.5	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.9	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.8	4.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	4.5	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.8	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.8	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	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	3.9	4.3	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.8	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価事業へのご協力、誠にありがとうございました。皆様から頂いた貴重なご意見を基に、更なるサービスの充実を図り、よりご満足頂ける事業所を目指して参ります。今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.5	16
3 利用料金が適正なこと。		7.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		25.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	8.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.8	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.4	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	4	6.7	5
12 リハビリテーションが充実していること。	1	4.1	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.9	13
14 看取りケアが行われていること。	2	1.7	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.2	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	3	5.8	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.0	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480039	介護老人保健施設フジタ

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	4.5	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.5	2.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	3.9	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	3.9	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.8	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	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？	5	3.9	3.8	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.3	3.8	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	2.9	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	3.8	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

家族様の苦情が、不満のままにならず施設側の出来る事と出来ない事や、今後改める等、大きな苦情になる前に摘み取る対策をしていきたい。具体的には、家族様とコミュニケーションを今以上に取るように心がけ、ご利用者の方には寄り添おうようにしていきたい。アンケートは自分達の悪い所の改善だけでなく、良い所の声もあり、今後もよりよい介護をしていこうと職員のモチベーションの向上にもなった。改めて、利用者様への態度や言葉遣いを気を付けていきたいと思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.8	10
3 利用料金が適正なこと。		1.7	14
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	14.7	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	1.9	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		8.3	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.8	10
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.4	15
12 リハビリテーションが充実していること。	3	17.8	2
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.2	12
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.6	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	3.3	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	16

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.1
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	3.9	4.5	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.4	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見をたくさん頂き、ありがとうございました。合計が全体平均より高く、特に「心身状態の変化時の説明」や「感染症予防、衛生面へ安心感」の項目に関してはコロナ禍の中、面会制限を設けさせていただくこともあり、ご家族様の不安を少しでも解消しようと努力してきた部分でありますので高い評価を頂き嬉しく思います。一方施設の特徴でもある「リハビリ」については平均より低い評価である現状にリハビリの一層の充実が課題であるということを改めて強く認識しました。今後もご利用者様、ご家族のご希望やご意向に対してしっかりとお応えし、職員一同サービスの質の向上に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.2	10
3 利用料金が適正なこと。		10.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.2	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。	4	15.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.9	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.6	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。	5	2.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	2.9	12
12 リハビリテーションが充実していること。	2	6.7	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.3	15
14 看取りケアが行われていること。		0.8	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.3	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.1	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

日頃は当施設をご利用下さり、誠に有難うございます。また、温かい感謝のお言葉を頂き、職員一同大変嬉しく励みになります。このコロナ禍において、面会制限などによりご家族の皆様にはご心配をおかけしているものと思います。リハビリの進行具合や、日頃のご様子などをよりこまめにお伝えが出来る様、写真や動画の活用を検討中です。皆様に安心してご利用頂ける施設を目指し、より一層努力して参りますので、今後ともご理解とご協力を賜りますよう、心からお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		9.6	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.2	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.6	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		1.9	14
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.0	11
12 リハビリテーションが充実していること。	3	6.7	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	0.7	16
14 看取りケアが行われていること。		2.6	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.0	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.3	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.1	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.4	17

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680018	老人保健施設しおがま

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	2.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	3.8	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	3.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.5	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.9	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	3.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.5	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	3.9	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.5	3.2	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	3.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	2.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	3.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

・苦情受付窓口についての認知度が低かった点については、他施設が親族からの聞き取りが多かったのに対し、当施設は入所者本人からの聞き取りが多かったことも要因の一つと考えるが、入所時の「利用契約書」を見直したい。(文言の統一、見やすさの改善)・リハビリが入浴直後にあることが辛いというご意見に対しては、週2日の入浴日とリハビリが重ならないよう計画を立てる。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	5	8.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	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。	2	25.8	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	6.5	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。	4	4.8	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.9	10
12 リハビリテーションが充実していること。		3.2	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.6	11
14 看取りケアが行われていること。		0.6	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.3	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		17.1	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		0.3	14
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.4	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.6	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.3	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	3.9	4.1	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.5	4.6	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

感謝の言葉をたくさんいただきました。ありがとうございます。コロナ禍で様々な制限をしなければいけない状態ですが、ご利用者のストレスを和らげられるよう工夫してサービスを提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	7.6	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	4	9.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.5	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	7.6	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。		9.7	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.3	9
12 リハビリテーションが充実していること。		2.4	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		1.5	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	3.3	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16