

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	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？	3	3.4	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

コロナ禍で面会を予約制にしたことにより、面会の頻度や外出に関するご意見が多かったです。ご入居者様の安全を最優先に考えた対応を行っておりますが、ご入居者・ご家族の希望にも沿えるよう、安全とのバランスを考慮し、対応を検討していきます。設問8の介護サービス計画の説明についての項目の点数が低かったです。今後、説明の内容をご理解いただけるよう、お伝えしていきます。また、今回のご指摘にはありませんでしたが、言葉づかいやみだしなみについては、まだまだ課題を感じます。施設内外の研修等を通じて是正し、ご入居者様・ご家族に安心していただける施設づくりを目指します。ご協力いただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		11.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	24.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	6.0	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.7	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	10
12 長く住み続けられること。	3	5.3	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.0	4
14 看取りケアを実施していること。		1.3	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.7	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.7	17
19 個室であること。		1.3	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600343	特別養護老人ホーム第二八事苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	3.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.1	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.6	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自社評価とユーザー評価の乖離はあまりみられませんが、自由記載欄ではコロナ禍で面会制限している為、なかなか面会できない人の為に月1回もしくは3か月に1回位に近況報告を書面で教えていただけると有難いとのご意見をいただきました。また、コロナ禍で入所された方のご家族からは、フロア内の様子や職員の様子が分からないので不安という声もあったため、日ごろの近況報告を事故・熱発以外でも毎月1回はご家族に連絡して報告し、行事やレクリエーションで参加された時の様子の写真を添えての近況報告も3か月に1回位は、ご家族様に書面で報告して、ご入居者・ご家族の皆様が安心していただける施設づくりを目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
3 利用料金が適正なこと。	2	7.5	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	14.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.5	7
12 長く住み続けられること。		11.4	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	15.3	2
14 看取りケアを実施していること。		2.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.7	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.2	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.7	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.6	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.4	4.0
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.2
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	21.1%	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	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。

安心感があり信頼のおける施設運営を今後も心掛けてまいります。当施設でも新型コロナウイルスの感染対策を行わせて頂く事により不透明な点が多くなってきておりご不安やご心配をお掛けする結果となっております。大変申し訳ございません。今後は少しでも払拭頂けるよう安全を担保しつつ、状況に合わせた柔軟な対応ができるように取り組んでまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	8
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.5	12
3 利用料金が適正なこと。	5	11.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	9.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.1	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.7	6
12 長く住み続けられること。		8.0	5
13 医療機関との連携ができていること。	2	5.4	7
14 看取りケアを実施していること。		3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	1.0	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.9	14
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	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	4.1	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.1	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.5	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	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	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。

皆様に求められていることについて「職員の対応に安心感・信頼感があること」「基本サービスの充実」と昨年と同様の内容のものが上位でした。また「個人を尊重したケア」も上位にあがっておりました。コロナ禍において、感染予防の為に家族様との面会や外出・行事などについて制限させていただいており、施設での生活の様子がわかりにくい状況ですので、ホームページ等を利用して情報を発信していくよう努めます。また、今回上位にあがった内容は勿論の事、それ以外の内容についても再度見直しをさせていただき、改善すべきところは直ぐに改善するように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。	3	12.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	29.6	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	14.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.4	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.5	11
12 長く住み続けられること。	2	5.6	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	9.3	4
14 看取りケアを実施していること。		0.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	13
19 個室であること。		0.0	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
-------------	---------------------

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	3	4.1	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.1	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	3.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.8	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.5	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	2	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	51.7%	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。

コロナ感染を予防するため、面会をガラス越しやモニターを使用して行っていますが、直接の面会を望む声が多い為、面会方法を検討し、コロナ前の生活に少しでも戻り、入居者様がその人らしい生活が送れるように支援をしていきたいと思っております。感染対応に対してご家族様にはご迷惑をお掛けすることも多いのですが、ご理解頂け、とても感謝しています。多くのご家族様が、『職員の対応に安心感・信頼感があること大切』と意見を頂いているため、施設に入居して良かったと思って頂けるような施設運営を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	3	8.5	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.9	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.6	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	5.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.2	10
12 長く住み続けられること。		5.8	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	9.5	3
14 看取りケアを実施していること。		2.6	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.9	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.7	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		2.6	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.8	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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.9	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.9	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.4	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.7	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.8	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.8	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	5.0	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.8	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	4.8	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	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様の貴重なご意見を頂戴いたしまして、ありがとうございます。コロナ禍において外出やレクリエーションが以前に比べて減っていることは否めません。安全に配慮しつつ少しでも皆さんに楽しんでいただけるような企画を検討し、実施できるように努めてまいりました。これからもご利用者・ご家族の皆様が安心して満足のできる施設生活を送れるようきめ細やかな対応を心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.7	11
3 利用料金が適正なこと。	3	8.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.0	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	8.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	4.7	9
12 長く住み続けられること。		6.7	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.0	7
14 看取りケアを実施していること。	5	2.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.7	11
20 10人以下のユニットであること。		2.0	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402559	特別養護老人ホーム大高

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	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	4.1	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね自社評価より高く評価していただけたことはうれしい限りです。これに満足することなく日々改善に取り組んでいきたいと考えています。コメントの多くが面会に対することでした。制限がある中でもどのように入所者との交流が持てるか今後も考えながら取り組んでいきたいと考えています。今回ユーザー評価していただいた方々お忙しい中返送していただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	13
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.7	14
3 利用料金が適正なこと。		5.9	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	12.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	4.7	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.9	8
12 長く住み続けられること。		9.8	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.2	4
14 看取りケアを実施していること。	5	1.6	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.5	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.0	17
19 個室であること。		6.3	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402419	特別養護老人ホーム黒石荘

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	-	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	-	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	-	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	-	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	-	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	-	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	-	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	-	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	-	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	-	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	-	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	-	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	-	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	-	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	3.4	-	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。	1	8.4	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	23.5	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。	5	4.9	8
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.1	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.2	9
12 長く住み続けられること。	3	11.2	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.8	3
14 看取りケアを実施していること。	2	3.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.8	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.4	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371401650	特別養護老人ホーム さわやかなの郷

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	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？	3	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.1	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.9	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	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？	3	3.4	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	73	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	57	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	78.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

1番ご意見が多かったコロナ禍での面会ですが、ご意見の通り面会の回数が少なく、面会予約も取りづらい状況にあります。コロナの状況にもよりますが、徐々に面会の回数や面会方法を緩和し、面会の機会が増やせるよう対応を検討していきます。また、季節の行事や日々のレクリエーションの機会もコロナ禍前に比べ少なくなっているため、実施の機会を増やしたり、感染者数の減少など状況によっては外出レクの企画も行っていきたいと考えています。今後もご入居者、ご家族が安心できるようなサービスを心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	17
3 利用料金が適正なこと。	4	9.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	3.4	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	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。		0.5	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.9	11
12 長く住み続けられること。		5.6	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.8	6
14 看取りケアを実施していること。	5	5.0	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.6	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	3.8	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		6.1	7
20 10人以下のユニットであること。		0.5	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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？	3	4.1	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.1	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.3	4.6	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	40	上記事業所の全利用者のうち、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	66.7%	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	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	72.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ感染予防対策にてご家族様に対して面会の制限、外出の制限をさせていただいている中で、心温まるお言葉をいただき職員への励みになります。職員の対応に安心感や信頼をもっていただき、ご家族様も制限のある中で安心して過ごしていただけていることにホッとしています。現在の生活のご様子や、施設内の取り組みについて、日常の体操、歌のレクや特別な食事の企画、誕生日会等の行事をご家族様へ今以上に発信できるよう努めていきます。また、感染症の対応を行いながらも面会や居室を見ていただくことで安心していただけるよう今後考えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
3 利用料金が適正なこと。	3	9.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	9.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.9	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	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。	4	0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.2	10
12 長く住み続けられること。		6.2	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.4	6
14 看取りケアを実施していること。		2.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	2	5.5	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.7	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.5	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.7	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.7	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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	3.7	4.2	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。職員に対しての温かい言葉いただき感謝しております。食事や入浴・排泄介助などの基本サービスを充実させ、ご本人様により楽しく穏やかに過ごしていただけるよう努めることが、ご家族様への信頼にも繋がると改めて認識いたしました。コロナ禍で面会制限にもご協力いただき、いつも以上に日々の生活が見えづらいことも踏まえ、日々の生活の様子などをきめ細かくお伝えするなど、より丁寧な取り組みを進めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.0	14
3 利用料金が適正なこと。	2	9.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	7.1	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.6	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.7	8
12 長く住み続けられること。		5.7	8
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.2	7
14 看取りケアを実施していること。		0.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		8.1	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	15
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	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？	3	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	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	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。

コロナ禍において、面会制限や入館制限があり、なかなか自由に会うこともできずご心配をおかけし申し訳ありません。身だしなみについて、季節に合わせた衣類を着用していただき、清潔に過ごしていただけるよう支援してまいります。感染症予防のため行事等が少なくなっておりますが、施設内で少しでも楽しんでいただけるような企画を検討していきます。また職員間での情報伝達が不十分でご迷惑をおかけしました。ご家族からいただいたご要望等は記録に残し、現場の職員にスムーズに伝達できるよう努めてまいります。頂いたご意見を参考に、皆様が安心して生活できる施設づくりに取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。	5	12.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	7.2	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	9.9	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.6	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.1	10
12 長く住み続けられること。		7.2	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	6.7	7
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.8	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.7	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	-	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	-	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	-	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	-	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	-	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	-	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	-	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	-	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	-	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	-	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	-	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	-	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	-	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	-	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	3.4	-	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
3 利用料金が適正なこと。		11.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	1	6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.3	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.7	4
12 長く住み続けられること。	3	9.7	3
13 医療機関との連携ができていること。	5	6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		5.7	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.7	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	1.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		5.0	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371304185	特別養護老人ホーム オーネスト紫花

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	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。

様々なご助言いただき大変参考になり、またお忙しい時間を割いていただき感謝申し上げます。特に面会方法についてのご意見を多数いただき、今後アフタコロナの中、ご入居者様やご家族様の気持ちが少しでも反映できる面会方法を再度検討してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	16
3 利用料金が適正なこと。	3	11.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.2	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	9.5	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.2	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.4	7
12 長く住み続けられること。		8.3	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		3.5	11
14 看取りケアを実施していること。		3.2	14
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	4.4	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	17
19 個室であること。		9.8	3
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	-	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	-	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	-	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	-	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	-	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	-	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	-	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	-	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	-	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	-	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	-	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	-	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	-	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	-	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	3.4	-	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	23.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
3 利用料金が適正なこと。		11.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.5	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.7	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	9.5	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	4	0.0	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	12
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.8	10
12 長く住み続けられること。		9.5	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	14.3	2
14 看取りケアを実施していること。		0.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	12
19 個室であること。		6.7	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	12

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	-	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	-	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	-	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	-	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	-	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	-	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	-	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	-	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	-	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	-	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	-	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	-	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	-	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	-	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	3.4	-	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		3.0	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.2	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。		13.3	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.7	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	4	5.9	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。		2.2	12
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		9.6	4
12 長く住み続けられること。	5	7.4	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	7.4	5
14 看取りケアを実施していること。		3.0	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	16
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.2	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.1	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.8	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	35	上記事業所の全利用者のうち、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	54.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.7%	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。

アンケートのご協力、誠にありがとうございました。ご回答の中では、ご利用者様がどのように一日を過ごしておられるか、知ることができるとうれしいとのご意見がありました。以前のようなフロアでの面会開催は、まだ難しいと考えますが、施設行事等をホームページに上げることで、ご希望に近づけないかと考えております。ホームページ更新も滞っており、誠に申し訳ございません。項目の選択では、対応に安心感、信頼感があることが、多くご意見にございました。建国ビハラの基本方針に「敬い 安心 信頼」というものがございます。皆様と敬意を持って接することで、安心して過ごして頂き、信頼される施設を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.3	14
3 利用料金が適正なこと。		12.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.5	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	12.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.1	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.6	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.3	6
12 長く住み続けられること。		4.5	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	3.0	10
14 看取りケアを実施していること。		1.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.3	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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？	3	4.1	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.6	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.5	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.3	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.5	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	58	上記事業所の全利用者のうち、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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ禍ということで面会回数が減少し、ご家族とお話する機会が少なくなってしまったこともあり、一昨年からは定期的に家族面談を実施しております。家族面談では、ご利用者の人生の足跡やご意見を伺ったりしておりますが、今では個別ケアを推進する上でなくてはならない機会になりました。何よりも、お1人お1人の人生の重みや存在の尊さを実感することができ、職員一同、とても有意義な時間をいただいていると感謝しております。今回のユーザー評価では、ご要望とともに感謝や喜びのお声も多数お寄せいただきました。今後も家族面談をはじめ、ご家族やご利用者のお気持ちを伺う機会を大切にし、より一層の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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.2	18
3 利用料金が適正なこと。		9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.4	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。		5.5	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.3	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	5.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	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。		0.2	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.5	6
12 長く住み続けられること。	3	14.5	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.3	5
14 看取りケアを実施していること。		3.4	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.3	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	17
19 個室であること。		1.4	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	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？	3	4.1	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	3.7	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.8	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.7	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.7	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.0	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.1	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.6	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	3.4	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。総合的には自己評価に比べユーザー評価の方が高い評価をいただきましたが、自己評価とユーザー評価の間に差のある項目もございましたので、その点についてはどのような理由で差が生じたのかを施設内にて検討・分析し改善を目指して取り組んでいきたいと思っております。ご家族様にとって「大切な人」の生活を支援する施設として、ご利用者様の気持ちに寄り添い、ご家族様の立場に立った支援を職員一同心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	5	17.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	8.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.5	9
12 長く住み続けられること。		7.0	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	1.2	14
14 看取りケアを実施していること。		4.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.8	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371203031	特別養護老人ホームオレンジタウン笠寺Ⅱ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.1	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.1	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.9	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.8	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	4.1	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。コロナ禍で面会の制限もある中、ご家族様の不安も大きいかと思います。少しでも不安の軽減が図れるようにと日々業務に取り組んでいるなかで、今回のユーザー評価の結果が自己評価と大きな差がないことが当施設での課題の把握ができていているという結果と捉えております。しかし、コロナ禍でご家族は実際にどのように生活しているか見ることができない中での結果なので、実際には課題はまだたくさんあるかとも思います。そのため、よりご入居者・ご家族に安心して生活していただくため、ご意見をいただいた「報連相」含め、一つひとつの課題に真摯に取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	13
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.8	17
3 利用料金が適正なこと。		19.2	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.1	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.0	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	11.8	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.6	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	3.1	9
12 長く住み続けられること。		2.7	10
13 医療機関との連携ができていること。		9.4	4
14 看取りケアを実施していること。		2.7	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	5.5	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	19
19 個室であること。		2.0	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.8	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	4.1	4.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.2	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.6	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.3	4.1	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.3	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	3.7	4.6	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.6	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.5	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.5	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.4	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.5	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	3.4	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価でも、機能訓練への期待が大きいことが伺えました。入居者お一人お一人に対し、その方が今できている事を施設での生活の中で、継続的に行えるよう多職種協働でサポートしています。今後もご本人とご家族の意向を伺い自立支援の考えに基づいたサービスの提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。		8.1	3
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。	3	5.6	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.8	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.8	4
12 長く住み続けられること。		7.2	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.6	2
14 看取りケアを実施していること。		4.7	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.8	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.0	19
19 個室であること。		3.1	12
20 10人以下のユニットであること。		0.3	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.1	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.1	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	3.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.5	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご入居者様、ご家族様からの貴意に感謝申し上げます。今年こそはと思いながら、職員一同精一杯入居者様の生活をお守りする為に丸となりコロナと戦い続けた一年でした。ご家族様におかれましてもご不安であったことと思います。離れて暮らし、且、面会においてご不自由な思いをさせてしまうことも心の底から心苦しく感じています。感染がまん延しない現状は皆さまのご協力の上でできたことと思っています。必ずその日が来ると信じ、今後も入居者様はもとよりご家族様にも安心していただける施設運営を心がけて参存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。	2	8.6	2
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。		8.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.6	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.4	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	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。		0.6	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.2	10
12 長く住み続けられること。	4	6.9	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.1	4
14 看取りケアを実施していること。		2.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	1.9	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		3.9	11
20 10人以下のユニットであること。		0.3	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.9	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.7	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.6	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	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	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。

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。今回、多くの項目において高評価をいただき、また、職員に対しても温かいお言葉の数々、職員一同、感謝の気持ちで一杯です。ただ、これに満足せず、より一層、ご入居者、ご家族との連携を密にし、信頼関係を築き、ご満足いただけるサービスの提供に努めて参りますので、これからもよろしくお願いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	17
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		0.4	18
3 利用料金が適正なこと。	3	12.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.8	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	10.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	3.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	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	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.5	8
12 長く住み続けられること。		3.2	10
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.3	6
14 看取りケアを実施していること。		2.5	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.4	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		3.2	10
20 10人以下のユニットであること。		1.8	13

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	4.1	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.7	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご参加頂いたご利用者様、ご家族様にはお忙しい中ご回答頂きありがとうございました。感染症に対する安心感の項目に関しては面会制限等ご協力頂いている中でクラスターの発生もあり、評価が低い事を真摯に受け止め、職員の体調管理、換気、消毒の実施等再発防止の取り組みを継続して参ります。併せて環境整備も感染症だけでなく、ご利用様が快適に過ごせるよう清潔に保てるよう努力していきます。個別に頂いたご意見についても改善できる部分から実施をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	15
3 利用料金が適正なこと。		9.8	4
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。		16.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	10.2	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.1	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.5	11
12 長く住み続けられること。	3	3.8	10
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	4.8	8
14 看取りケアを実施していること。		1.6	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.3	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		2.5	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3
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	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.6
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	4.7
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	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	4.2
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	4.3
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	4.3
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	4.5
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	4.5
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.5
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	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.3
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	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	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	4.2
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	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	54	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	67.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を介護事業所として真摯に受け止め、更なるサービス向上に努めてまいります。特に、身体を動かす機会を今まで以上にもうけるなど、充実した生活が送れるように業務改善を進めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	13
3 利用料金が適正なこと。	5	12.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.4	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	3	1.1	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	11
12 長く住み続けられること。	4	5.7	6
13 医療機関との連携ができていること。		6.3	5
14 看取りケアを実施していること。		1.9	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.6	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.1	19
19 個室であること。		0.7	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.1	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.6	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。昨年と同様感染症の影響の為、施設での行事や外出、面会等についてご利用者様、ご家族様には大きく制限を設けさせて頂き申し訳ありませんでした。施設でのご様子がわからないとご意見を頂くこともありましたので、施設でのご様子を伝えられるように行事の写真を送らせて頂いたりしています。引き続き感染状況をみながら面会方法については柔軟に対応してまいります。またSNSを活用し、少しでも施設のご様子を発信できるよう検討します。まだしばらく面会制限が続くと思いますがご理解、ご協力をお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。	5	9.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	7.2	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.9	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	3.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.3	9
12 長く住み続けられること。		4.4	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.6	3
14 看取りケアを実施していること。		2.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.5	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.6	15
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100183	特別養護老人ホーム第Ⅱ港寿楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご入居時の説明の中で、入居中に起こりやすいトラブルや事故などについての説明が不足していたと思いますので丁寧な入居説明をするように努めます。また、評価の中でご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映されているか、機能訓練、レクリエーション、みだしなみについての介護内容、入浴・トイレの時のプライバシー保護といった項目については改善、サービス内容の見直しが必要であると感じました。介護職員、看護職員はじめ全員で改善に取り組むように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・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 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	4	10.9	4
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。	2	11.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		11.8	2
12 長く住み続けられること。		2.5	11
13 医療機関との連携ができていること。	5	0.0	14
14 看取りケアを実施していること。		0.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		4.2	9
20 10人以下のユニットであること。		2.5	11

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100142	地域密着型特別養護老人ホーム木場清里苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.1	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	4.1	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	5.0	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.5	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	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	3.4	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	26	上記事業所の全利用者のうち、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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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まして誠にありがとうございます。スタッフに対する温かいお言葉や貴重なご意見ありがとうございます。これからもご入居者の皆様の様子を様々な形で発信・報告していきたいと思えます。また、今後は感染防止対策を十分に講じた上で、外出行事を順次再開していく予定です。皆様の貴重なご意見を参考にして、今後も信頼される施設運営に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	4	8.2	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	8.2	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	13.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.7	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.1	9
12 長く住み続けられること。		5.6	8
13 医療機関との連携ができていること。	5	10.3	3
14 看取りケアを実施していること。		3.6	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	17
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.6	12
20 10人以下のユニットであること。		0.5	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.1	3.5	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.3	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	4.1	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	28	上記事業所の全利用者のうち、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	103.7%	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	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。

ご意見、ご指摘を頂きましてありがとうございます。今回頂いた評価・問題点につきまして、施設全体で考えていき質の向上に繋がるよう職員一同努めていきたいと考えております。
 コロナ禍で面会制限させていただいており、ご家族にはご迷惑をおかけしております。ご入所者の日頃の生活の様子が分からず不安な気持ちであるというご意見もいただき、ご家族の想いの強さを改めて感じました。今後も定期的にお便り等で普段の様子をお伝えしていければと考えております。ご入所者の安全を守るため、コロナが収束するまでご協力をお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	13
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		3.1	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	27.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.2	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.8	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.2	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.7	3
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	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。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	8
12 長く住み続けられること。	2	7.7	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.1	9
14 看取りケアを実施していること。		3.1	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.1	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	5.6	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	3	0.0	17
19 個室であること。		0.5	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.1	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.6	4.4	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	4.0
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.2
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くのご家族様から貴重なご意見やご感想を頂戴し、誠にありがとうございました。ご家族様や入居者様の求められるサービスを把握し、安心して利用できる施設づくりができるよう努めて参ります。気になることを気軽に話して頂けるよう、信頼関係を気づいていけたらと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.5	13
3 利用料金が適正なこと。		8.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.6	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	7.6	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.9	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.9	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	7.1	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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。		0.3	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.5	13
12 長く住み続けられること。		5.4	9
13 医療機関との連携ができていること。		7.1	6
14 看取りケアを実施していること。		3.7	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.4	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.7	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.5	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、お忙しい中、今年度のユーザー評価にご協力を賜りまして、誠にありがとうございました。全ユーザー評価と比較して平均的な評価をいただきましたが、その中でも評価の低かった「起こりやすいトラブルや事故について説明」については、信頼していただけるよう丁寧な説明を行うよう心掛けてまいります。また、全項目について皆様の貴重なご意見として真摯に受け止め、サービス全般についてご満足いただくこと、職員の対応に安心感、信頼感を持って長く住み続けられることを目標に個別ケアや自立支援介護に取り組んでまいります。今後も優れた専門性に基づく高品質なサービスを提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
3 利用料金が適正なこと。	4	10.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.2	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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。		0.9	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.4	8
12 長く住み続けられること。	2	8.3	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.6	2
14 看取りケアを実施していること。		2.6	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.3	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.6	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	3.7	4.4	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	4.1	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	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、当施設ショートステイをご利用いただきありがとうございます。また、この度も、アンケートへのご協力ありがとうございます。今回頂戴しましたご意見では、おいしい食事が楽しみになること、楽しく過ごしていただくためのご利用者同士の交流についてのご要望をいただきました。生活の場としてとても大切なことと承知しております。コロナ禍で交流行事が縮小してしまいお楽しみのご提供が十分果たせない中、申し訳なく存じます。今般のアンケート結果、ご意見を真摯に受け止め日常が早く取り戻せるように工夫を凝らし、引き続き、皆様にご利用いただける施設作りに努めてまいります。引き続きよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	1	9.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	29.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	11.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		13.4	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	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。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	7
12 長く住み続けられること。	4	2.4	12
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.1	5
14 看取りケアを実施していること。		3.9	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.4	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	3.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からの評価は全体平均を下回る結果となりましたが、全般サービスでは昨年度同様に一定の評価をいただきましてありがとうございます。その中でご家族様が求めるサービスに個人を尊重したケアが2番となり、もっと意識を持つ必要性を考える機会を頂きました。自由記載の中で厳しい内容を覚悟していましたが優しい言葉への変換をしておいたこと、コロナ禍によって面会が思うように出来ない中で、どんな介護が提供されているかが不明瞭と感じる内容でもあると思います。引き続き、透明性をもってサービス提供が行えるようにホームページ等を活用して施設の取り組みをお知らせいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	10
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.9	15
3 利用料金が適正なこと。	3	12.7	2
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	11.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.8	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	5.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.5	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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.3	9
12 長く住み続けられること。		6.8	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	7.5	4
14 看取りケアを実施していること。		1.6	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.2	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	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	4.1	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.8	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.6	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.7	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	3.7	4.3	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.5	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.5	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	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

本年度もコロナウィルスの影響で、ご利用者と面会できる機会がままならない中、回答の難しい設問もあったかと思いますが、貴重なご意見をありがとうございました。身体を動かす機会についての項目が平均を下回る評価となりました。日ごろから朝のラジオ体操への参加したり、運動メニューを作成し実施される方もお見えですが、施設内でコロナウィルスの陽性者が発生し居室で過ごして頂くざるを得ないことも多く、身体を動かす機会を設けることも困難な状況でした。昨年末より新たに機能訓練指導員が配属になったことで、今後はより専門的な見地から、ご利用者に合わせた運動ができるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	3	5.4	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	6.5	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	12.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	15
10 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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.7	11
12 長く住み続けられること。		13.9	2
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	7.8	4
14 看取りケアを実施していること。		5.4	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.1	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.4	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.4	14
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.8	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.6	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	3.7	4.6	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.5	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.5	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

たくさんの方から高評価をいただき、職員一同大変嬉しく思います。今後は、さらに満足いただけるサービスが提供できるよう、食事・入浴・排泄など利用者様一人ひとりの個性やニーズに合わせたケアを心掛けます。日常生活の中で「いつもと違う」気づきができるようより一層努力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		17.4	2
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	9.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.9	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.6	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	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。		0.3	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.2	9
12 長く住み続けられること。		11.0	3
13 医療機関との連携ができていること。		6.4	6
14 看取りケアを実施していること。	3	1.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.8	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.6	4.0	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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？	5	3.7	3.5	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	3.7	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	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数を表します。
利用者の参加率	24.1%	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はご評価や貴重なご意見を下さりありがとうございました。ここ数年はコロナ禍によって安全を優先した業務になりがちでした。生活の質が落ち皆様に満足していただけなかった点もあると思います。今後、感染対策は引き続きおこなっていき、その中で皆様の要望に対し応えられるかどうかを職員一同で考えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	3	1.7	12
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		0.0	14
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	18.3	1
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.7	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	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。		5.0	8
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		13.3	3
12 長く住み続けられること。		5.0	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.7	5
14 看取りケアを実施していること。		1.7	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		11.7	4
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	3.3	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		0.0	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.6	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.3	4.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.7	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.6	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5.0	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.7	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.5	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	3.4	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

「施設を利用する上で大切だと思うことは何か」の結果にもあるように、職員の対応に安心感・信頼感があることが最も重要であると考えています。日々のコミュニケーションの充実や楽しみを感じて頂けるような取り組みを行い、利用者様にとってより良い生活の実現に繋げていきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	8
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.9	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.7	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	4.4	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.5	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.2	13
12 長く住み続けられること。		5.9	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	11.1	3
14 看取りケアを実施していること。		3.7	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		11.9	2
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	0.0	18
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.5	15
19 個室であること。		1.5	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391000110	特別養護老人ホームあんのん

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	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	3.4	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	19	上記事業所の全利用者のうち、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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問15 -0.5ポイント 身体拘束0を掲げておりますがユーザー様にそのことが伝えきれていない、もしくはユーザー様に身体拘束をしていると誤解を招く行動がある可能性があるため、今一度接遇面を見直します。問6 +1.6ポイント ユーザー様の問題に寄り添うことで気軽に相談を受けることが出来ていると認識しております。以上のプラス面、マイナス面の維持、向上を今後も努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.6	11
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		1.8	13
3 利用料金が適正なこと。	5	9.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		7.3	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	12.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。	3	0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.8	9
12 長く住み続けられること。		5.5	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.9	4
14 看取りケアを実施していること。		0.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.6	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	2	0.0	16
19 個室であること。		7.3	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.1	3.9	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.3	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.1	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.7%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	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。

コロナ禍となって3年が経過していますが、感染対策の強化を継続している為、入居者様やご家族様には不便な思いをさせてしまっている結果が評価に現れていると思います。今年度は昨年度の反省を踏まえて、ユニット単位ではありますが、企画行事や全職員協力のもとで秋祭りの開催などを取り組むことができました。また少しずつではありますが、入居者様の日々のご様子も、ご家族様に届けられるよう努めております。今後も感染対策をしていくながら、企画行事の充実をさせていき、面会の緩和も検討していきながら、入居者様やご家族様がより安心して頂けるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
2 個人情報や絶対に関外にもらさないこと。		4.1	10
3 利用料金が適正なこと。		7.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	2.1	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	5.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	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。		1.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.6	11
12 長く住み続けられること。		7.2	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		2.6	11
14 看取りケアを実施していること。		1.5	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.2	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.2	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.1	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	3.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	3.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.6	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.1	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.3	4.8	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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？	3	3.4	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	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

接遇に関して至らない点のご意見があり、真摯に受け止めて入居者様・ご家族に寄り添い、丁寧な対応が出来るよう改善に努めます。
 コロナ禍においての外出制限・面会方法について、通常に戻してほしいとの要望あり。世間の状況に伴った制限緩和が出来るよう前向きに検討します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	15
3 利用料金が適正なこと。	5	10.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	3	5.6	6
12 長く住み続けられること。		4.9	8
13 医療機関との連携ができていること。		5.3	7
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	8.5	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		3.2	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	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	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.1	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>この度はご評価や貴重なご意見を下さりありがとうございました。ここ数年はコロナ禍によって安全を優先した業務になりがちでした。生活の質が落ち皆様に満足していただけなかった点もあると思います。今後、感染対策は引き続きおこなっていき、その中で皆様の要望に対し応えられるかどうかを職員一同で考えていきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	11
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	2	14.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.5	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.6	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.9	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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.1	16
12 長く住み続けられること。		8.9	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.8	6
14 看取りケアを実施していること。		2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.2	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	1.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	2.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.0	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	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	4.1	3.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.5	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.8	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もたくさんの貴重なご意見、ご指摘を頂きましてありがとうございます。現状で評価して頂いている点につきましては、継続して更なる質の向上につながるよう職員一同努めていきます。また、ご指摘を頂いた点につきましては、早急に状況確認を行い改善に向けて取り組んでいきます。コロナ禍で面会を制限させて頂いており、普段の様子がわからず不安であるというご意見も頂きました。今後も定期的にお手紙にて普段のご様子をお伝えしていければと考えております。コロナ禍で制限が多い状況が続いていますが、入居者様やご家族様に安心していただけるようなサービスを提供できるように今後も取り組んで参りますのでよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	16
3 利用料金が適正なこと。	2	9.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	5.7	8
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.6	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	10.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.2	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	10
12 長く住み続けられること。		7.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	11.1	2
14 看取りケアを実施していること。		4.0	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.0	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	17
19 個室であること。		1.7	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	3.9	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	3.7	4.4	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.6	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	52.6%	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	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。

日頃は当施設へのご理解、ご協力をいただき誠にありがとうございます。またお忙しいなかユーザー評価にご回答いただきありがとうございます。今回の評価の中で認識の相違や、評価の低い点もあり気づきにつながりました。今後の向上に向けて施設全体で取り組んでまいります。今後ともよろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.1	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
3 利用料金が適正なこと。	5	12.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	6.7	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	1.8	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.7	6
12 長く住み続けられること。		10.3	5
13 医療機関との連携ができていること。	4	12.1	3
14 看取りケアを実施していること。		0.9	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.4	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	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	4.1	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.3	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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？	3	3.4	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	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。

コロナ感染予防の為、リモート面会での取りくんできましたが、面会を希望するコメントが何件ありました。顔がみれなく心配される家族が多いので毎月写真を送付出来るように取り組んでいきたいです。また感染状況により面会ができるようにしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	15
3 利用料金が適正なこと。		7.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	7.9	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.4	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	3	5.9	6
12 長く住み続けられること。	5	4.7	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.9	6
14 看取りケアを実施していること。		3.7	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.5	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.7	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.2	18
19 個室であること。		1.5	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000205	特別養護老人ホームフラワー園

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.6	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.4	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価の順位付けにおいて、1・2位は乖離がないのですが、3位に関しては家族様(ユーザー)との乖離がある為、家族様の意見を生活面の基本サービスの充実を感じていただけるようなアプローチを行っていきたく思います。また、コロナ禍ではありますが面会は継続して実施しています。面会時に動画等普段の生活を確認いただくことも併せてすでに実施していますが、今後は機会を増やし生活を知っていただけるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.3	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。		8.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		10.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	11.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.8	12
12 長く住み続けられること。		4.6	9
13 医療機関との連携ができていること。		4.2	10
14 看取りケアを実施していること。		5.6	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	1.4	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	1.1	17
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.1	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.7	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.6	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.5	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	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	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	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。

コロナ禍で入居者様が自分らしく過ごしていただけるように、一人ひとりの入居者様の意向を確認していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.5	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
3 利用料金が適正なこと。		6.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.8	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		12.9	2
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	3	0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.1	4
12 長く住み続けられること。		0.5	15
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	6.2	7
14 看取りケアを実施していること。		1.9	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.8	8
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	4.3	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.9	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370901593	ひびのファミリア

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.4	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.7	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.9	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>この度はユーザー評価へのご協力誠にありがとうございます。昨年に引き続き、面会制限や外出制限など様々なご不便をおかけし大変申し訳ございません。ご家族への接し方や対応についてまだまだ精進しなければいけないと改めて実感いたしました。また自分たちでは不足していると思っていたことが評価されている項目などもあり、励みになりました。この結果を職員で共有し、皆様に満足していただけるよう努力いたします。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	12
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。		7.0	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.6	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	10.8	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	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。	5	0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.1	8
12 長く住み続けられること。	4	5.4	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	14.6	2
14 看取りケアを実施していること。		3.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	2.9	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		3.5	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.5
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	3.7	4.5	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.6	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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？	2	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	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？	2	3.4	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスを利用する上で、「職員の対応に安心感・信頼感がある。」「基本的なサービスが充実している。」ことが重要と思っているご家族様が多くみえ、利用者評価が事業所評価を下回することはなかったが、それでも少数ではありますが、施設の対応、サービスに満足していないご家族様もいることがわかった。ADLと感染症対応の両立は難しく、全てのニーズにお応えすることは難しい状況ではあるも、感染症対応だから仕方ないではなく、色々と制限が必要とされる中でもどうすれば入居者様、ご家族様に満足して頂けるサービスの提供ができるかを施設内職員で連携を図り、取り組んでいく必要がある。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	3.4	12
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	19.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	6.2	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	4.6	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.3	11
12 長く住み続けられること。	5	3.4	12
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.6	7
14 看取りケアを実施していること。		0.9	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.9	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	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	4.1	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.2	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.1	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.0	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.0	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価におきまして、貴重なご意見ありがとうございました。今回は自由記載欄で面会について多くのご意見をいただきました。基礎疾患を有する高齢者のリスクを考慮し、対面面会に代えてタブレット面会を実施しており、職員体制の関係で平日のみの対応とさせていただきますが、土日祝日の面会希望が多いことにつきまして、今後の感染対策の中で検討してまいります。また、面会制限のため普段の生活の様子や健康状態が分からないとご意見もいただいております。まずは、定期的に普段の生活の様子や健康状態などを書面等でご案内できるように取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	7.6	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.2	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		12.5	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	1.2	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		9.9	4
12 長く住み続けられること。		6.1	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.0	5
14 看取りケアを実施していること。		5.2	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.9	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.2	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.2	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	3.6	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.0	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	4.0
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	3.7	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.7	4.2
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	3.8	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.1
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	3.4	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	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	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、ユーザーの方から多くのご回答をいただき感謝しております。ご指摘の中で苦情窓口の対応が良くないこと、レクリエーションが行われていない、プライバシーの配慮がされていない、自立支援の考えに基づいた介護が提供されていない、感染対応ができていないなどのご指摘をいただき改善が必要と思われまます。特に、苦情や不満に対する対応に不備があったとの評価をいただき、今後施設運営において今回のご指摘を活かしていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.2	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	16
3 利用料金が適正なこと。		13.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。	3	10.2	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	8.6	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.7	8
12 長く住み続けられること。		2.9	10
13 医療機関との連携ができていること。		10.7	3
14 看取りケアを実施していること。		2.9	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.5	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.3	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.6	14
20 10人以下のユニットであること。		0.8	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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	4.1	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.7	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	4.0
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.2
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度はユーザー評価にご協力頂き、誠にありがとうございました。コロナウィルス感染症対策のため、ご面会の制限や対応の変更などをさせて頂いており、皆様へご心配やご不便をおかけしております事を、お詫び申し上げます。契約書等や苦情相談窓口の説明につきましては、サービスの根幹になりますので、引き続きわかりやすくご説明できるよう改善して参ります。また、接遇の向上は、安心や信頼に繋がりますので、研修の受講等を勧め参ります。なお、他の項目につきましては、比較的高いご評価を頂けました事から、ご利用者の生活を支えるという視点を継続し、安心してご利用頂ける施設を目指し、サービスの向上に取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	10
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		6.7	6
3 利用料金が適正なこと。	3	16.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	7.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.5	12
12 長く住み続けられること。		6.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		4.6	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.1	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.1	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.1	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.8	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.2	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.3	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.5	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	3.4	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	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	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。

コロナ禍において、入所施設のご家族のご意見を聞く機会としてユーザー評価事業は大変ありがたいです。全体的にありがたい評価をいただきましたが、中でも「お任せできる」というコメントが信頼して頂いていると感じ、大変嬉しく思いました。一方で、面会についてはまだまだ我慢しているご家族が多い印象です。感染対策の見直しをしてからは、面会も回数こそ制限していますが、中断することなく実施できております。他にも毎月、手紙や写真で様子のご報告をしたり、その都度状況を連絡しています。次年度は更に、利用者のご家族の時間を大事に出来るような方策を検討していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		1.1	16
3 利用料金が適正なこと。	5	9.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.8	7
12 長く住み続けられること。		3.3	12
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	6.1	5
14 看取りケアを実施していること。		2.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.4	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	16
19 個室であること。		1.4	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	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	4.1	4.7	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.6	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.6	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.5	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は施設への貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。今年度に関してはできる限りご家族様と面会ができるように対応方法を検討し、感染状況が落ち着いている時期に対面面会を実施し、土曜日に日程を新たに設定するなど努めてまいりました。引き続き、面会をしていただける環境づくりに施設として取り組んでまいります。認知症に対するケアについて、認知症という病気の根本的な治療方法はありませんが、日ごろのレクリエーションや機能訓練を通して症状の進行をできるだけ緩やかにできるよう努めてまいります。また、施設内で過ごされる状況についてできる限り館内の様子が伝わるように対応方法を検討してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	10
3 利用料金が適正なこと。	4	12.5	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	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	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。		2.2	10
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.8	6
12 長く住み続けられること。		6.4	5
13 医療機関との連携ができていること。	5	3.9	9
14 看取りケアを実施していること。		2.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.7	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.9	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	17
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	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	4.1	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.6	4.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.3	4.6	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.6	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.7	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.7	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.7	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.7	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.8	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.4	4.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.5	4.1
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	3.4	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

率直なご意見をいただき誠にありがとうございます。まず、苦情受付窓口についての説明が分かりにくいとのご意見をいただきました。入所時に重要事項説明書にて説明を行っていますが、施設内の掲示物などを活用して継続的に分かりやすい説明に努めます。次に、選択質問の結果から、個人を尊重したケアを行うことと長く住み続けられることについて重要度が高いとのご意見をいただきました。その改善に向けた方策として、生活歴などを活用して今まで以上に個人を尊重したケアに努めます。また、長く住み続けられるために必要と思われる医療的対応の充実については今後の検討課題といたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	7
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.3	12
3 利用料金が適正なこと。	5	15.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.6	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	8.3	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.0	6
12 長く住み続けられること。		9.3	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	4.2	9
14 看取りケアを実施していること。		2.9	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		0.0	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370503860	特別養護老人ホーム アカデミックケアホーム太閤

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	4.3
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	4.1	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	-	4.5
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	3.7	-	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	-	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.6	-	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	1	3.3	-	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	-	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	-	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	-	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	-	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.8	-	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	-	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	-	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	-	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	-	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？	2	3.4	-	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	100	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	72	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.5	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	1.3	15
3 利用料金が適正なこと。	3	10.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		9.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.7	6
12 長く住み続けられること。		4.0	9
13 医療機関との連携ができていること。		7.9	5
14 看取りケアを実施していること。	1	2.5	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	3.8	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		3.5	12
20 10人以下のユニットであること。		0.4	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	3.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.0	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.6	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.8	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.6	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？	4	3.4	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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

厳しい評価をいただいたことを全職員で受け止めて、指摘いただいた事項の改善に努めます。コロナ禍でご家族が不安に感じていることを踏まえて、丁寧でわかりやすい説明とご要望への素早い対応をいたします。ご利用者の頭髪や衣服、爪など身だしなみをきちんと整えること、食事や入浴・排せつなど基本的なケアもおろそかにしないこと、自立支援の根拠に基づいて、ご利用者の残存機能を維持しつつホームでの生活を継続できるケアをしていきます。管理者・現場の職員が一体となって少しでもサービスの質を上げられるように尽力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。	3	16.7	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.3	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	10.9	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	3.4	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.5	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		2.4	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.7	11
12 長く住み続けられること。		7.5	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	11.9	3
14 看取りケアを実施していること。		5.8	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.5	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.7	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.7	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370403335	特別養護老人ホーム比良清里苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.1	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	3.9	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.6	3.6	4.3
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.3	4.0
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.2
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.8	3.8	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.7
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	3.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	3.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	3.6	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？	4	3.4	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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>入所するにあたり、施設での生活が分かりにくいとお声をいただいておりますので、不定期ではありますが日常だよりを各ご家族にお送りさせていただき、入所者様の現在の生活ぶりが分かるの物となっております。今後ともご不明な点の改善に努めてまいります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	2.1	14
3 利用料金が適正なこと。		10.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.8	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	11.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.9	7
12 長く住み続けられること。	5	3.9	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.9	6
14 看取りケアを実施していること。	3	3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		1.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.4	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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？	3	4.1	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.0	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.0	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	3.8	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.8	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	3.9	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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？	3	3.4	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

新型コロナウイルスの影響により、面会や外出頻度が大きく減ってきているため、面会の場所を変える事での直接声を届けて頂けるようにしていく事や、マスク着用やご家族様と事前に相談させていただき、感染予防に努めながら外出できるよう図っていく。連絡方法についても、電話だけでなく、メールを活用していき些細なことでも連絡ができるよう努めて参ります。レクリエーションについてもご時世により施設内で行うことしかできなかったが、緩和してきている中で、ご家族様にもお伝えできるような事を施設全体で行っていきけるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	5	8.3	4
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。	4	9.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	8.0	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	12.3	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.0	13
12 長く住み続けられること。		3.0	11
13 医療機関との連携ができていること。		6.3	7
14 看取りケアを実施していること。		1.7	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.0	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム 二方の郷

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.5	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	4.3	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	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	3.7	4.4	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.5	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.9	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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。

面会については、当施設でもコロナクラスター状況が発生した件も踏まえ、真摯に対応していきたいと思っております。ホームページやインスタグラムなどでご入居者様の状況が見ていただけるよう、今後も機能拡張と充実に努めてまいります。また、ご様子などの映像が見たい、などのご希望ありましたら施設相談員あてにご連絡ください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	3.0	11
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	4	0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	14.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.6	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	13.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.0	9
12 長く住み続けられること。		5.5	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.2	8
14 看取りケアを実施していること。		0.6	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.7	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		3.6	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400091	特別養護老人ホーム庄内の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	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	4.1	3.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.3	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.0	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.9	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.5	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	3.4	3.7	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>コロナ禍でもどのようにすれば利用者様が楽しくストレスなく生活していただけるか、ご家族が安心して過ごせるかを職員全員が考え、実践していきたいと思えます。まずは感染予防対策を実施した上で、利用者様に気分転換していただけるよう、近所の公園に散歩に行く機会を増やす、メリハリのある生活を送れるよう日々の施設内の生活に行事やレクリエーションを取り入れる等生活の質の向上に取り組みます。また生活の様子を写真を添えてご家族にお伝えしたり、コロナ禍以降に入所された居室の様子をご見学していただけなかったご家族の方にも施設の様子を写真や動画で分かりやすくお伝えする工夫をし、安心していただけるよう取り組みます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	15
3 利用料金が適正なこと。		11.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.9	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.0	5
12 長く住み続けられること。		7.1	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	11.5	3
14 看取りケアを実施していること。		3.8	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.8	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	7.4	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	16
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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	4.1	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.4	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃は当施設をご利用いただきありがとうございます。この1年間、複数回の施設内での新型コロナの発生があり、入所者の皆様やご家族様には大変ご心配とご迷惑をおかけしました。ご面会についても感染予防の観点から中止させていただいたり、タブレットでのご面会しか対応できず大変申し訳なく思います。施設での生活の様子をお伝えできるよう情報発信に努めてまいりたいと思います。また、コロナ感染症との共生を図り、施設生活を充実させることができるよう工夫して取り組んでまいります。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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	2	21.5	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.5	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	9.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.0	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.0	15
12 長く住み続けられること。		7.7	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	11.8	3
14 看取りケアを実施していること。		0.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		1.0	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400067	特別養護老人ホーム 山田清里苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	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	4.1	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.6	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6%	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

施設での行事、レクリエーションは家族会解散後も年度予算を組み執行しています。コロナ禍で以前のようにご家族様も参加しての行事はこの三年間実施できていませんが、5月8日にはコロナの5類移行も決定しましたので、コロナ前の様にとまではいきませんが、フロア単位で、入所者様、ご家族様、職員が交流する機会を設けていきたいと考えております。また、面会制限についても徐々に緩和していく予定です。ただ、高齢者にとっては今後も感染時の重症化リスクは変わりませんので、引き続き感染対策にご理解をお願いいたします。今後も、皆様から頂いたご意見等は真摯に受け止め、気軽に意見、相談ができる施設を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	14
3 利用料金が適正なこと。	5	12.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	5.6	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.5	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.2	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	12
12 長く住み続けられること。		8.4	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.4	10
14 看取りケアを実施していること。		6.1	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.2	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.6	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.1	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.2	17
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2390300289	特別養護老人ホームかくれんぼ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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？	3	4.1	-	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	-	4.5
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	3.7	-	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	-	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.6	-	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	-	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	-	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	-	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	-	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	-	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	-	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	-	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	-	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	-	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	-	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？	2	3.4	-	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
3 利用料金が適正なこと。		1.4	14
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.9	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		12.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.5	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	20
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.3	5
12 長く住み続けられること。	5	4.2	9
13 医療機関との連携ができていること。		7.7	4
14 看取りケアを実施していること。	4	1.4	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.0	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	19
19 個室であること。		2.5	12
20 10人以下のユニットであること。		1.1	16

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.9	4.1	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.4	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	3.9	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.2	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.8	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.9	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.7	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.5	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.1	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業にご協力頂き、誠にありがとうございました。昨年度に引き続き、出口の見えないコロナ禍の中で、ご面会や外出等に制限をかけざるを得ず、入居者様及びご家族様にご不憫とご心配をお掛けし大変申し訳なく思っております。面会につきましては、高齢者施設という側面から慎重に対応しており、今後も世間の感染状況を鑑みながら、制限の緩和や面会方法の変更などを検討させていただきます。また、ユニット型の特別養護老人ホームとして、画一的なケアではなく、入居者様お一人お一人に沿った個別ケアの実践で、入居者様の生活が少しでもより良いものになるように、多職種連携で今後もサービスの提供に努めさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	15
3 利用料金が適正なこと。		9.3	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.0	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	13.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	3.7	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.7	8
12 長く住み続けられること。		3.7	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.7	3
14 看取りケアを実施していること。		2.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.3	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.7	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300812	特別養護老人ホーム楠清里苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	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？	3	4.1	3.8	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.8	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.5	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.8	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.9%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価事業へご協力頂き、誠にありがとうございました。施設への感謝のお言葉が多くございましたが、コロナ禍における面会について、ご意見を頂きました。具体的には「面会の予約が取れない」「認知症の本人に触れることができない」「自由に外出ができない」等でした。感染対策を講じながら対面での面会を実現させるために、アクリル板越しでの面会を実施していましたが、今後、新型コロナウイルス感染症の第5類への移行や、厚生労働省ガイドラインに注視しながら、施設における面会方法を見直していきます。今後ともよろしくお願いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	12
3 利用料金が適正なこと。	3	15.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	7.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.2	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.6	6
12 長く住み続けられること。		4.9	10
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.5	4
14 看取りケアを実施していること。		5.1	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.6	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.1	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.6	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	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	4.1	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.7	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.6	4.6	4.3
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.8	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.7
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	3	3.4	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	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	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。

新型コロナウイルス感染症の収束の目途が立たず、面会の自粛や様々な制限があり、多くの方が不安を抱かれていますのご意見が聞かれました。皆様からの貴重なご意見にできる限りお応えしていけるよう努めてまいります。また、行事の報告だけではなく、日常の生活状況が知りたいとのご要望もございました。日常の様子がよりわかりやすくお伝えできる手法を模索してまいります。コロナ禍だからできないことを、どう工夫したらできるかを検討し、取り組んでいきます。今後もご入居者様、ご家族様ともに安心してご生活頂けるよう、職員一同努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
3 利用料金が適正なこと。	4	16.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	15.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.6	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	4.9	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	6
12 長く住み続けられること。		6.7	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	4.6	9
14 看取りケアを実施していること。		2.1	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.9	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.3	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.4	14
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18