

令和元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
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
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	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.0	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？	4	3.2	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>皆様お忙しい中、貴重なご意見をありがとうございました。頂いたご意見を参考に今後のサービス向上に努めたいと思います。「身体を動かす機会づくりや機能訓練」に関しては、理学療法士による機能訓練の取り組みを進めている所ですが、ご家族様にも把握頂けるよう動画をみて頂く等の工夫を図ります。テレビについては施設では利用者様に個別に提供していませんので、必要であれば持ち込みをお願いしております(電気代は頂いておりません)。食事についてはメニューや調理方法の工夫や改善などに努めていきます。身だしなみについては再度、職員の教育に努めてまいります。至らない点がございましたらご遠慮なくご相談下さい。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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 個人情報や絶対に関外にもらさないこと。		0.0	18
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	19.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.9	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	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	11.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		1.3	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。		3.5	10
12 長く住み続けられること。	4	4.5	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	2	4.8	6
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	5
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	4.5	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	16
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

令和元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
2370100154	特別養護老人ホーム なごやかハウス希望ヶ丘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.3	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	4.1	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？	5	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.8	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	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	3.5	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>今年度も貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。日頃の感謝やお褒めの言葉、職員の心身へのお気遣いまで頂きましたことを大変ありがたく思っております。一方で「身体を動かす機会づくりや機能訓練」、「身だしなみに関する介護内容」についての点数が低く、ご指摘もいただいております。頂戴した評価とご意見を真摯に受けとめ、専門性に基ついたよりきめ細やかなサービスが提供できるよう改善に取り組んでまいります。</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。		0.3	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		8.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		18.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	4.8	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.0	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	5.1	7
12 長く住み続けられること。		4.1	12
13 医療機関との連携ができていること。		5.4	6
14 看取りケアを実施していること。		5.7	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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。		4.8	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。		0.3	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和元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
2370103059	特別養護老人ホーム すないの家 千種

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？	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.3
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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	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	3.8	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.2	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	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	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？	5	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご家族さまも毎日お忙しい生活の中、私どもの施設に関してお時間を割いて頂き、貴重なご意見を頂きましたこと、本当にありがとうございました。問題点としましては、①特別養護老人ホームであっても、身体を動かす機会(機能訓練)を多く持ってほしい。というものでした。施設では体操ボランティアとして外部の機能訓練士を招いておりますが、個人的に1対1で向き合ってもらいたいという意図が込められているものと受け取りました。今後は入居者が話しやすい環境を整え、おむつ交換後でもその後手足の曲げ伸ばしを行ったり、トイレ介助を行った後に立ち上がりの練習を行ったりと施設内でできることを見つけ、実行して行きます。

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。		0.6	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	13
3 利用料金が適正なこと。		7.5	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。	5	9.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	11.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		3.6	10
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。	3	8.6	4
14 看取りケアを実施していること。		1.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.5	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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	5.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
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。		0.3	17

令和元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
2370200087	特別養護老人ホームなごやかハウス出来町

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.1	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回ご指摘いただいた内容の中で皆様が重視されている、高齢者施設に対しての不安感が解消できるように、日々の接遇やご家族への対応に留意しながら職員一同従事して参ります。また、整容などの介助については研修や指導を継続実施することで各職員の意識向上に努めます。人手不足の解消については改善が難しい部分がありますが、可能な限りご要望に沿えるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	8
2 個人情報や絶対に関外にもらさないこと。		1.6	16
3 利用料金が適正なこと。	3	12.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.5	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。		2.7	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	8.2	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		2.4	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	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。		5.1	7
12 長く住み続けられること。	5	9.0	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.8	4
14 看取りケアを実施していること。		3.5	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.5	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	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。		2.7	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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

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	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
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	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	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	3.2	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

リハビリについて多数のご意見を頂きました。短距離の歩行移動や立位の保持など、生体動作を通して残存機能を活かしていけるよう努めていきます。また、動きを制限することなく、意欲的に身体を動かして頂けるような声掛けにも心掛けていきます。また、職員の対応についてですが、ご本人、ご家族に安心感を持って頂けるよう基本的な挨拶や言葉遣いを見直します。コミュニケーションの場としてカンファレンスを通して様々な意見交換を行いたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
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。	4	18.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	8.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.4	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.2	10
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	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	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。		2.1	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。		6.0	6
12 長く住み続けられること。		6.3	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	9.1	3
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。	2	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	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。		6.0	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和元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？	5	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？	5	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.7	4.3
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	3.8	3.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.0	4.4
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	3.7	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	3.9	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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？	5	3.7	3.8	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	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？	3	3.2	3.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	3.6	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？	5	3.5	3.7	4.2
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	3.6	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今年度もたくさんのご意見やご指摘を頂きましてありがとうございます。現状で評価して頂いている点は継続し更なる質の向上に繋げていきます。ご指摘を頂きました職員間の申送りについては今一度見直しを図り改善に努めていきます。また、職員不足にて目の行き届かない面があり入居者様・ご家族様にご迷惑をお掛けしまして誠に申し訳ありません。現状少しずつではありますが人員も増えてきておりますので、しっかりと育成し定着できるよう努めていきます。今後とも入居者様やご家族様に安心して頂けるサービスを提供できるように取り組んで参りますので、宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	16
3 利用料金が適正なこと。		6.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.9	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		18.2	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	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。		2.1	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	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。		1.2	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。		5.2	10
12 長く住み続けられること。		2.7	11
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.5	9
14 看取りケアを実施していること。		0.9	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	4
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。	3	5.8	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	20
19 個室であること。		8.2	3
20 10人以下のユニットであること。		1.2	14

令和元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	4.6	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	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？	3	4.1	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？	3	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
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	3.7	4.8	4.4
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	4.5	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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？	2	3.7	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.6	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	3.2	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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？	2	3.5	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

利用者評価が事業所評価より低い項目はなかったが、できていない(1・2)と評価された項目について重点的に改善を行っていく。評価できていないという項目のうち、トラブルや事故についての説明不足を指摘された点は、細かい事故トラブルについても可能な限り家族様への報告を行っていき、安心して利用していただける施設を目指していきます。食事に関しても評価が高くない項目になるので、イベント食を中心に工夫して改善をはかっていき入居者様の満足度のアップを図っていきたい。その他レクリエーションの充実や自立支援に基づいたサービスの提供を心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.2	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	9.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.3	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	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。		1.5	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。		3.0	11
12 長く住み続けられること。	3	5.9	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.2	9
14 看取りケアを実施していること。		1.9	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.1	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	5.6	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.7	17
19 個室であること。		0.4	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和元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
2370400075	特別養護老人ホーム 平田豊生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
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？	4	3.7	4.5	4.4
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	3.4	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を頂きありがとうございます。評価結果を各会議にて職員間で共有し、住人さんにとってより良い生活空間にしていく事に努めます。身体を動かす機会づくりやレクリエーション等の余暇活動の対応ができていない意見を頂きました。直接介助における日常生活動作訓練や簡単な体操以外は関わりができておらず、施設としても弱いと感じている部分であり、改善の余地がないか検討をしたいと思えます。また、リスクに対する説明や苦情申し立ての説明が至らなかった点がありました。住人さんの思いを尊重しながら、ご家族と行き違いが起らない様、丁寧な対応に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	14
3 利用料金が適正なこと。	4	9.3	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。	5	11.6	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。		2.2	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	8.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		1.8	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	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	4.0	9
12 長く住み続けられること。		7.6	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.8	7
14 看取りケアを実施していること。		3.6	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.6	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.0	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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	
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	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	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？	4	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	3.8	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	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	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃のご支援をいただき、ありがとうございます。ご利用者の重度化に対するマンパワー、医療的な措置の対応等不安に感じていらっしゃるかと受け止めました。より良い介護を提供するため、ご利用者の個別のニーズを把握し、個々に応じた介護が提供できるよう努めてまいります。ご家族様とは密な連絡を行い、生活のご様子をお伝えしてまいります。また、心地よく生活していただけるよう、衛生面に配慮し、住環境の整備に努めます。

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。		4.4	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	11
3 利用料金が適正なこと。	3	14.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.7	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。		13.3	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	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	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。		1.1	13
12 長く住み続けられること。	4	4.4	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.9	5
14 看取りケアを実施していること。		1.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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	0.7	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

令和元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、[-]

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.0	4.3
問2	3	4.1	3.7	4.0
問3	4	4.1	4.2	4.3
問4	4	3.8	4.5	4.4
問5	3	3.2	4.3	4.4
問6	4	3.5	4.1	4.4
問7	3	3.2	4.1	4.1
問8	3	3.7	4.2	4.4
問9	4	3.3	3.9	3.7
問10	3	3.3	4.1	4.1
問11	4	3.7	4.4	4.1
問12	4	3.7	4.4	4.2
問13	3	3.2	4.1	4.0
問14	3	3.7	4.2	4.3
問15	5	4.4	4.9	4.8
問16	4	3.9	4.1	4.2
問17	4	3.5	4.0	4.2
問18	4	3.6	3.9	4.3
問19	4	3.5	3.6	4.0
問20	4	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	6.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。		10.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。		10.5	3
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。	3	3.8	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。		2.9	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。		2.9	10
12 長く住み続けられること。		6.2	6
13 医療機関との連携ができていること。	5	2.9	10
14 看取りケアを実施していること。		1.0	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.5	16
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。		1.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和元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	4.1	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	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.4	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスについて、全体的にはおおむね満足いただいておりますが、住環境での衛生面での配慮が不足しているという意見等をふまえて改善に努めます。また基本的なサービス内容の向上の他、これまで以上に外出の機会を確保したいと考えております。入居者・家族等に信頼され、安心して生活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。		2.7	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		9.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	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。		6.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.1	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	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。		2.0	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。		0.4	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。		3.9	11
12 長く住み続けられること。		5.1	8
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.3	6
14 看取りケアを実施していること。	5	3.1	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		11.0	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	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	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		9.8	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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？	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.4	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	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	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

散歩や身体を動かすことには行えていても家族様に伝えきれていない部分もある為ユニットに写真等を貼ることや面会時に職員からお伝えできるようしていければと思います。
介護職員が少ないことに対してのご意見を多く頂き、「中々話が出来ない」「ご本人の状態を伝えて欲しい」などありましたので介護職員だけではなく他職種でもお伝えしていき、家族様が来訪していただいた際にはどの職員にでも気軽に話せる環境作りをしていけるよう努めてまいります。
家族様にとって施設での安心感とはどういう事なのかを施設全体で考えていき、少しでも入居して穏やかな暮らしをサービスを行う中で伝えていければいいと思います。

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。		2.4	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		10.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。	1	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。	4	2.4	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	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。		1.9	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。		4.3	9
12 長く住み続けられること。		9.3	3
13 医療機関との連携ができていること。		4.0	10
14 看取りケアを実施していること。	5	3.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.3	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.4	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。		3.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		8.5	5
20 10人以下のユニットであること。		0.5	17

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.3	4.3
問2	4	4.1	4.1	4.0
問3	4	4.1	4.4	4.3
問4	4	3.8	4.5	4.4
問5	3	3.2	4.6	4.4
問6	4	3.5	4.5	4.4
問7	4	3.2	4.2	4.1
問8	4	3.7	4.6	4.4
問9	3	3.3	3.5	3.7
問10	3	3.3	3.9	4.1
問11	4	3.7	4.0	4.1
問12	3	3.7	4.3	4.2
問13	3	3.2	4.0	4.0
問14	4	3.7	4.3	4.3
問15	4	4.4	5.0	4.8
問16	4	3.9	4.3	4.2
問17	4	3.5	4.4	4.2
問18	4	3.6	4.3	4.3
問19	4	3.5	3.7	4.0
問20	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回の評価でも皆様から大変貴重なご意見をいただきました。今後はそのご意見を基に、更なるサービスの向上に取り組んでいきます。体を動かす機会作りや機能訓練、自立支援の考え方に基いたサービスの提供には、特に重きを置いて改善に努めてまいります。余暇活動の充実を図り、施設での生活に楽しみと張り合いを感じていただけるよう努めます。ご指摘のあった利用者様の衣類については、皆様に安心してご利用いただけるよう取り扱い特に注意いたします。これらの取り組みを職員一丸となって行い、皆様にご満足いただける施設を目指して、鋭意努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	4.1	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
3 利用料金が適正なこと。		13.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	13.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.4	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	5.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.5	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	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。		2.5	13
12 長く住み続けられること。		5.1	8
13 医療機関との連携ができていること。		8.6	4
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.6	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		4.1	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和元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	
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？	3	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？	3	4.1	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？	3	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.8	4.4
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	3.7	4.8	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.6	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	3.2	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.6	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご指摘をいただいた職員間における伝達の相違や抜けについては今後も一層の改善が必要であり、確実な情報共有に向けてより精度の高い施設内伝達システムの構築を目指します。

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。		8.3	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	7
3 利用料金が適正なこと。	2	10.0	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。	4	12.5	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。		5.4	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.0	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		2.1	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。		5.0	9
12 長く住み続けられること。		7.9	6
13 医療機関との連携ができていること。		9.6	4
14 看取りケアを実施していること。	5	1.3	14
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。		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。		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	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

令和元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	4.4	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	4.3
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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
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？	5	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？	5	3.7	4.7	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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？	5	3.7	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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？	5	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。普段のご様子については、体調面で変化があった時にご連絡を行い、面会時にも極力お伝えするようにしていますが、今回の結果を通して、ご家族とのコミュニケーション不足を始め、施設側からの情報提供がご家族に満足いただけるものではなかったことを痛感しています。今回のご意見等を機に改めて、施設や職員を信頼して介護をお願いされたご家族の気持ちを忘れず、入所されておられる方の普段の姿を伝えられる様、ご家族へのお声かけや写真掲示などを通して、情報提供の方法やご様子の伝え方を工夫してまいります。これからも皆様に信頼していただけるよう、丁寧な支援を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	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。	4	16.5	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。	3	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。	5	4.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	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	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。		3.5	11
12 長く住み続けられること。	2	13.3	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		2.0	13
14 看取りケアを実施していること。		3.9	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.3	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	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

令和元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

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	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.1	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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。評価については例年と同様の結果だったと思います。但し、個別のアンケートの表を見ると、高評価の方の中に僅かですが非常に低い評価を付けていらっしゃる方があります。平均点に惑わされず、皆様が納得して頂けるサービスとなるよう努力してまいりたいと思います。また、自由記載では、昨年「忙しそうで声をかけにくい」というご意見がありましたが、「忙しい中足を止めてくれる職員がいる」という今回意見を頂き、昨年のアンケートを踏まえて施設内で話し合った結果が出たのではないかと思います。今後も一部の職員だけでなく、施設全体がそのような対応を目指していきたいと思います。

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。		7.4	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	17
3 利用料金が適正なこと。		10.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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。	3	7.0	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。	2	3.7	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	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。		4.4	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		5.6	8
12 長く住み続けられること。	5	7.0	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.8	3
14 看取りケアを実施していること。	4	5.2	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.9	15
19 個室であること。		1.1	16
20 10人以下のユニットであること。		0.4	18

令和元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
2370701902	特別養護老人ホーム川名山荘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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？	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	4.1	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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.7	4.4
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	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	40	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

利用者様の近況報告について不十分であるといったコメントを頂きました。利用者様の状態に変化があった場合には、ご連絡をさしあげ状態報告をさせて頂いておりますが、状態が落ち着いて安定している利用者様につきましては、近況報告が希薄かと思えます。年に1回の敬老・家族会では、利用者様の1年の生活の様子をムービーで流すことで、映像で分かり易く伝えております。しかしながら、普段面会に来ることが難しい方、家族会への参加が難しい方に対しては、近況報告が出来ていないと感じております。面会時には、状態の変化に関わらず各職種が近況報告を出来るように意識してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.2	18
3 利用料金が適正なこと。	5	7.3	6
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。	3	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。	2	6.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	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。		2.0	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。		0.8	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	2.7	12
12 長く住み続けられること。		4.2	8
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	5
14 看取りケアを実施していること。		1.4	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.2	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。		3.4	11
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。		9.3	3
20 10人以下のユニットであること。		1.7	15

令和元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	
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？	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？	4	4.1	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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。評価項目のうち問1、問2につきましては、契約時の説明に至らなかった点があることが確認できました。契約書など、専門的な語句が多いので、わかりやすく説明するよう改善して参ります。その他に、整容、施設サービス計画の説明や1日の過ごし方などに課題をいただきました。1つ1つ課題を改善していき、安心していただけるように努めて参ります。また、その他の項目については、施設の自己評価より、高い評価をいただきました。そのうえ、職員を気遣っていただいたり、対応を評価していただきました。この評価を励みにして、より良いサービスが提供でき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。		4.2	10
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。	3	10.3	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.1	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	4.2	10
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.8	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	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。		2.7	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		3.6	12
12 長く住み続けられること。		11.2	2
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	5.8	6
14 看取りケアを実施していること。		7.3	5
15 自宅や家族の家から近いこと。	2	10.6	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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。		0.3	16
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。		0.9	14
20 10人以下のユニットであること。		0.3	16

令和元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、[-]

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	5	4.1	4.2	4.3
問2	5	4.1	3.5	4.0
問3	5	4.1	3.6	4.3
問4	5	3.8	4.0	4.4
問5	3	3.2	4.3	4.4
問6	4	3.5	4.3	4.4
問7	3	3.2	3.8	4.1
問8	5	3.7	3.9	4.4
問9	3	3.3	3.7	3.7
問10	3	3.3	3.9	4.1
問11	4	3.7	3.9	4.1
問12	4	3.7	4.2	4.2
問13	3	3.2	3.9	4.0
問14	4	3.7	4.5	4.3
問15	4	4.4	4.9	4.8
問16	5	3.9	3.9	4.2
問17	4	3.5	4.5	4.2
問18	5	3.6	3.8	4.3
問19	4	3.5	3.7	4.0
問20	4	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

全体的に自己評価とユーザー様の評価と一致している部分が多くありましたが、特に接遇に関する所で厳しい評価をいただいております。今現在も職員への接遇に対する意識を高める研修の実施を行っていますが、職員数の増強による、気持ちにゆとりある介護と接遇が実現できるよう、多角的な対策を実施していきます。ユーザー様の評価による課題(問題)について自施設で問題として把握できていることを良いことととらえ、小さなことからでも改善していく姿勢を皆様に見ていただきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。		15.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	4.9	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。	3	8.8	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	2.6	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	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。		0.0	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。	2	5.8	5
12 長く住み続けられること。		5.8	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.5	7
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。		6.2	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	2.3	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。		4.9	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.6	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	19

令和元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

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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.6	4.4
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	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.2	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用の皆様から貴重なご意見を頂きありがとうございます。身体を動かす機会を設けることについて、短時間でも、簡単な運動を日常生活に取り入れることを検討して参ります。自立支援に基づいた介護に関しての要望が高まっていることに関しまして、職員間の共通課題と捉え、各介護会議やカンファレンスの場面において、多職種で積極的に議論して参ります。今回の検討結果を真摯に受け止め、今後もより良い評価が頂けるように努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	6
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。	5	10.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.9	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	6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		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。	2	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。		2.1	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。		2.4	12
12 長く住み続けられること。	4	10.1	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.8	8
14 看取りケアを実施していること。		4.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.7	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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	15
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	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.3
問2	4	4.1	3.9
問3	4	4.1	4.2
問4	4	3.8	4.0
問5	3	3.2	4.1
問6	3	3.5	4.0
問7	3	3.2	4.0
問8	3	3.7	4.1
問9	5	3.3	3.9
問10	4	3.3	4.1
問11	5	3.7	3.9
問12	3	3.7	3.9
問13	3	3.2	3.8
問14	3	3.7	4.2
問15	5	4.4	4.6
問16	3	3.9	4.0
問17	3	3.5	3.8
問18	4	3.6	3.9
問19	3	3.5	3.9
問20	4	3.4	4.1

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	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。

<p>職員が中々定着しない中で、異動や離職も重なり、ご家族様はとても施設に対して不安な気持ちを抱いていると感じた。自由記載欄を見ても安心感、信頼関係といった言葉が多くみられ、今の自施設ではそれらが欠けていることに気づかされました。日々の業務に追われどこか事務的な対応になっていないか、自分達の行動を見つめ直し、信頼関係を築き、安心して頂けるよう、施設全体で取り組んでいく必要がある。</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。		2.4	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	0.5	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。	3	20.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.4	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。		8.1	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.2	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.1	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。		2.4	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	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。		3.8	9
12 長く住み続けられること。	1	2.4	12
13 医療機関との連携ができていること。	5	9.5	3
14 看取りケアを実施していること。		1.0	16
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。		2.9	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。		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	19
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	19

令和元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
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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？	3	3.7	4.2	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

介護職員不足というニュースが多くある中で、職員不足からくる介護サービスの質の低下を心配されるご家族が多く見受けられます。喜多乃郷にとっても他人事ではなく、介護職員が不足しているのが現状です。ただ、介護の質を維持するために現在は一時的にユニットを閉鎖するなどして各ユニットの職員数を維持し、質の低下を招かないようにしています。今後随時外国人技能実習生等積極的に活用し介護サービス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。		1.9	14
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		1.6	15
3 利用料金が適正なこと。		10.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.4	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	4.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	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	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。	5	3.8	10
12 長く住み続けられること。		7.0	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.1	5
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。		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。	4	2.5	11
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。		4.8	8
20 10人以下のユニットであること。		1.0	17

令和元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

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	4.5	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	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
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	3.8	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
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	3.7	4.6	4.4
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	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.4	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.6	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	3.2	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回ご意見頂いた内容は、ご家族様が多く面会に来て見ているからこそ出た意見が多く、中でも居室の清掃、入居者様の整容は以前の評価でもご意見頂いている為、現場の介護職員だけではなくユニット配置されている医務職員や各部署も協力して改善できるよう努めていきます。また各部署との情報共有やレクリエーションの充実のご意見も頂き、今年度ご家族様参加型の外出企画も取り組むようになった為、入居者様が外出できる機会を多く持てるよう各ユニット会議等で発信し、情報共有の強化をするとともにサービスの質の向上が図れるよう努めていきます。

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。		0.0	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
3 利用料金が適正なこと。		4.2	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		28.5	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。	4	12.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	8.5	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	12.1	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.3	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		6.7	6
12 長く住み続けられること。	3	4.2	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		2.4	12
14 看取りケアを実施していること。		0.0	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.0	10
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。		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	14
19 個室であること。		2.4	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和元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	
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？	5	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？	5	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
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？	5	3.7	4.4	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	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	3.5	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、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	46	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

重要度について、事業所と利用者の意識に乖離があるため、利用者の望む基本サービスの充実を測る。

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。	3	3.2	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.2	19
3 利用料金が適正なこと。		7.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.1	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。		4.4	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	10.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.5	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	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。		6.1	7
12 長く住み続けられること。	4	6.9	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.1	12
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。		6.9	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	18
19 個室であること。		0.2	19
20 10人以下のユニットであること。		0.5	16

令和元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？	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	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？	3	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	3.9	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

自己評価よりも評価が良くもっと自信を持ちつつ、今回の評価で慢心せずより良い介護を施設職員全員で検討し協力しないながら行っていきたくと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.8	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	2.1	13
3 利用料金が適正なこと。		10.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.0	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	8.8	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	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。		1.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応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。		9.2	4
12 長く住み続けられること。		2.9	12
13 医療機関との連携ができていないこと。		13.8	2
14 看取りケアを実施していること。		0.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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。		3.8	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	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

令和元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	4.0	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	3.5	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？	4	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.1	4.4
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	3.1	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0%	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。

ご利用者と事業所の大切にしている優先順位にズレがあるため、より差がなくなっていくように説明や情報交換、情報発信を行っていきます。この度は評価、ご意見いただき本当に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。	4	12.0	3
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。	5	14.6	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。		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。		5.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.5	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。		0.5	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	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。		3.1	9
12 長く住み続けられること。	3	4.7	8
13 医療機関との連携ができていること。		8.9	6
14 看取りケアを実施していること。		1.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。	1	2.6	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.5	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。		3.1	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

令和元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	4.4	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	4.1	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	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.2	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	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	3.5	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今年度もたくさんの貴重なご意見やご指摘を頂きましてありがとうございます。現状で評価して頂いている点に關しましては、継続していき更なる質の向上に繋がるように職員一同努めていきたいと考えております。ご指摘を頂きました件につきましては、早急にケアの状況を確認させて頂き改善に向けて取り組んでいきます。また、普段の生活状況をお手紙だけではなく面会へお越しになられた際には職員の方よりお声を掛けさせて頂き、お伝えさせて頂きます。今後とも入居者様やご家族様に安心して頂けるサービスを提供出来るように取り組んで参りますので、宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.2	17
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	2	11.7	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。	3	8.6	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。		3.8	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	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。		1.9	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	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。		2.9	11
12 長く住み続けられること。	5	9.1	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	8.1	6
14 看取りケアを実施していること。		4.5	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.9	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	16
19 個室であること。		1.9	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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	
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	3.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.6	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.2	4.4
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	3.7	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	3.7	3.6	4.4
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	3.2	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.6	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	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	3.2	3.5	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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？	4	3.5	3.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	3.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	3.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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	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。

今回はユーザー評価にご協力して頂けた方が少なかつたため、総合的な評価としては難しいと感じています。しかし、自己評価と頂いたユーザー評価の相違があり、施設職員が思っていることと、ご本人様、ご家族様が望まれていることが少し違うのだと反省しております。これからも温かい家庭のような雰囲気作りに取り組みながら、安心してお過ごし頂けるよう、職員一同頑張ってお参りたいと思います。

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。		2.7	14
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。		8.7	4
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。		10.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	0.0	16
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	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。		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。		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。		5.3	7
12 長く住み続けられること。	4	4.7	9
13 医療機関との連携ができていること。	2	9.3	3
14 看取りケアを実施していること。	5	5.3	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	6
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。		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	16
19 個室であること。		3.3	10
20 10人以下のユニットであること。		3.3	10

令和元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？	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	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.3
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	3.8	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
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	3.7	4.1	4.4
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	3.4	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	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	3.2	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

人が少ない、衛生面に問題があるのではないかなどのご指摘がありました。職員については、随時補充しており、ユニット職員の増加を一番の課題として取り組んでいます。また、整容や居室清掃の徹底を図っていきたいと思います。

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。	2	3.5	8
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。		12.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		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。		2.5	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		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。		1.8	14
12 長く住み続けられること。	5	8.8	5
13 医療機関との連携ができていること。		2.8	11
14 看取りケアを実施していること。		3.5	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.5	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	15
19 個室であること。		10.2	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.1	4.3
問2	4	4.1	3.7	4.0
問3	4	4.1	4.3	4.3
問4	4	3.8	4.3	4.4
問5	3	3.2	4.3	4.4
問6	3	3.5	4.4	4.4
問7	3	3.2	4.0	4.1
問8	3	3.7	4.4	4.4
問9	4	3.3	3.7	3.7
問10	3	3.3	4.0	4.1
問11	4	3.7	3.6	4.1
問12	4	3.7	4.2	4.2
問13	4	3.2	3.9	4.0
問14	3	3.7	4.1	4.3
問15	4	4.4	4.8	4.8
問16	3	3.9	3.9	4.2
問17	3	3.5	3.8	4.2
問18	3	3.6	4.1	4.3
問19	3	3.5	3.8	4.0
問20	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	16
3 利用料金が適正なこと。		8.1	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.1	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。	3	14.5	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	3.5	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応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。		7.8	5
13 医療機関との連携ができていること。		4.4	8
14 看取りケアを実施していること。		1.2	15
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	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。		3.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.0	18
19 個室であること。		2.3	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.6	4.3
問2	4	4.1	4.1	4.0
問3	4	4.1	4.2	4.3
問4	4	3.8	4.3	4.4
問5	3	3.2	4.3	4.4
問6	4	3.5	4.4	4.4
問7	3	3.2	4.2	4.1
問8	4	3.7	4.4	4.4
問9	4	3.3	3.9	3.7
問10	4	3.3	4.1	4.1
問11	4	3.7	4.3	4.1
問12	4	3.7	4.3	4.2
問13	4	3.2	3.9	4.0
問14	4	3.7	4.4	4.3
問15	4	4.4	4.8	4.8
問16	4	3.9	4.4	4.2
問17	4	3.5	4.6	4.2
問18	3	3.6	4.4	4.3
問19	3	3.5	4.1	4.0
問20	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果を受けご家族様の生の声が聞くことができました。ユニットケアの原点であるその人らしいサービスを提供できるよう、今後も努め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。	2	4.0	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	19
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。	3	24.4	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。		8.9	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	3.6	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	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。		0.4	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	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。		4.4	8
12 長く住み続けられること。		4.9	7
13 医療機関との連携ができていること。		5.3	6
14 看取りケアを実施していること。		2.2	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.2	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	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。		3.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.8	15
19 個室であること。		3.6	10
20 10人以下のユニットであること。		1.3	16

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	5	4.1	4.3	4.3
問2	5	4.1	3.9	4.0
問3	5	4.1	4.1	4.3
問4	4	3.8	4.2	4.4
問5	4	3.2	3.9	4.4
問6	4	3.5	3.9	4.4
問7	4	3.2	3.8	4.1
問8	4	3.7	3.9	4.4
問9	3	3.3	3.2	3.7
問10	4	3.3	4.1	4.1
問11	5	3.7	3.9	4.1
問12	5	3.7	3.8	4.2
問13	4	3.2	3.4	4.0
問14	4	3.7	3.9	4.3
問15	5	4.4	4.7	4.8
問16	5	3.9	4.1	4.2
問17	4	3.5	3.8	4.2
問18	5	3.6	4.1	4.3
問19	5	3.5	3.9	4.0
問20	4	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果として、評価いただいている点は更なる質の向上を追求し、ご指摘いただいた点は改善に取り組んで参ります。機能訓練やレクリエーションについては生活の中でのリハビリや季節に合わせた行事、ボランティアを活用したクラブ活動などを積極的に実施しておりますので、ご家族様にもより様子が伝わるよう努めていきます。その為にも定期的なお手紙や面会時にお話する機会を充実させ、施設での取り組みなどをしっかりとお伝えしていきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	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。		8.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	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	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。		6.2	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	12.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		5.6	8
12 長く住み続けられること。		2.6	12
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	1.5	14
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。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	6.2	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		6.7	5
20 10人以下のユニットであること。		1.5	14

令和元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？	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？	4	4.1	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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
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？	3	3.7	4.4	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

長く心地よく生活していただく為に、入所者様・ご家族様のご要望をできる限り反映させ、より一層信頼して頂き、安心して任せていただけ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。		5.8	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	1	9.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.1	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.4	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	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。		0.3	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。		1.2	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。		6.4	6
12 長く住み続けられること。	5	7.6	5
13 医療機関との連携ができていること。	4	7.9	4
14 看取りケアを実施していること。	3	2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	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。		3.0	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。		1.5	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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

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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.3
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	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.4	4.4
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	3.4	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	3.9	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年も貴重なご意見ありがとうございます。苦情受付窓口の説明や機能訓練の機会、身だしなみに関する介護についての項目が低い評価となっており、昨年と同様の部分が多く、改善の努力が足りなかったことを痛感しています。契約時の説明方法の見直しやご利用者の整容に対する職員の意識の改善・指導を行ってまいります。また、職員の接遇に関してご利用者やご家族が不安な思いを感じている部分があるとのこと指摘をいただき、接遇の指導を徹底するとともに、日々のご様子などをこまめにご家族に報告し、安心してご利用していただけるよう努めて参ります。そして、個人を尊重したケアができるよう多職種で連携してサービスの提供を行って参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。	4	18.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.5	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。		3.6	10
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。		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。		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。		0.0	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。		4.5	7
12 長く住み続けられること。	5	4.8	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	4.5	7
14 看取りケアを実施していること。		0.3	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.4	12
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。		4.2	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	15
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

令和元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、[-]

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.0	4.3
問2	4	4.1	3.6	4.0
問3	4	4.1	4.1	4.3
問4	4	3.8	4.4	4.4
問5	3	3.2	4.3	4.4
問6	4	3.5	4.2	4.4
問7	3	3.2	4.1	4.1
問8	4	3.7	4.2	4.4
問9	4	3.3	3.9	3.7
問10	4	3.3	4.1	4.1
問11	4	3.7	4.1	4.1
問12	4	3.7	4.2	4.2
問13	3	3.2	4.2	4.0
問14	4	3.7	4.2	4.3
問15	5	4.4	4.8	4.8
問16	4	3.9	4.1	4.2
問17	4	3.5	4.1	4.2
問18	4	3.6	4.2	4.3
問19	3	3.5	4.1	4.0
問20	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	42	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	84.0%	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。

問2から苦情受付窓口の説明不足のご指摘をいただき改善の必要を理解いたしました。問9、15の機能訓練、身体拘束の必要性に関し、昨年も同様のご指摘を頂き、少しですが評価を頂きましたが今後も改善に向けて継続して参ります。自由記載欄には、笑顔と元気なあいさつの大切さをご指摘いただきました。ご家族様が施設に介護を託していても情報共有を密に取ることで安心感や信頼感につながるように心掛けて対応して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
3 利用料金が適正なこと。	2	14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	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。		3.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	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。		4.7	7
12 長く住み続けられること。	3	6.9	6
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.7	5
14 看取りケアを実施していること。		1.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		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。		2.8	11
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。		1.3	14
20 10人以下のユニットであること。		0.2	18

令和元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？	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	4.1	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	4.1	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	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.7	4.4
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	3.5	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	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	3.2	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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？	5	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

皆様からの温かいコメントや貴重なご意見、評価をいただきありがとうございました。機能訓練や体を動かすことにつきましては、個人ごとにサービス提供できる機会がなかなか持てないことが毎年の課題となっております。少しずつではありますが、生活動作の中で体を動かす機会を増やせるよう残存機能を活かした自立支援に取り組んでおります。今後、残存機能を活かした自立支援をさらに進めていくため、施設サービス計画書において自立支援に向けたサービス内容を盛り込みことで改善していきます。ご利用者、ご家族からさらに満足していただけるよう、今後とも職員一同取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	15
3 利用料金が適正なこと。		12.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	24.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	12.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.1	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.4	17
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.9	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。		0.8	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。		2.0	13
12 長く住み続けられること。	2	5.9	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.0	4
14 看取りケアを実施していること。		3.5	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	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	2.7	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

令和元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	
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	4.7	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	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.4
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	3.7	4.6	4.4
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	3.4	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	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	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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、お忙しい中を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。全体として平均以上の評価をいただきましたが、平均より点数が低かった項目(身体を動かす機会づくりなど)についても、皆様の貴重なご意見としてしっかり受け止め、職員一同、課題の改善に取り組んで参ります。また、重要なサービスについてのアンケートを踏まえ、職員の対応に安心感・信頼感を持っていただけるよう接遇面の改善や基本サービスの充実は勿論のこと、個人を尊重したケアを行えるよう個別ケアや自立支援への取り組みについても進めていきます。今後も優れた専門性に基づく高品質な介護を提供でき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。		4.2	9
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	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。	4	12.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	5.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		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。		2.5	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。		1.4	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	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。		2.8	12
12 長く住み続けられること。	5	5.0	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		3.9	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.5	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.1	11
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。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和元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？	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	4.1	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	4.1	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	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
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	3.7	4.6	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.2	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

多くのご家族様より、沢山のご意見ご感想を頂きありがとうございます。ご家族様ご利用様が求められるサービスとの若干の意識の差が感じられましたが、求められるサービスを的確に把握し安心して利用できる施設作りができるよう努めて参りたいと思います。コメントに関しては、概ね好意的な意見を頂くことができました。ご意見ご感想から、ご家族様ご利用様の置かれている状況やお気持ちを知らることができ、その気持ちに寄り添った支援を今後も続けていきたいと思っています。また介護職員に対しても、働きやすい職場環境作りを心掛ける事で、利用者の皆様に質の高いサービスの提供ができるように努めて参りたいと思います。

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。	3	0.0	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.9	13
3 利用料金が適正なこと。		11.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.5	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。	4	7.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	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。		4.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		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。		6.4	8
12 長く住み続けられること。		8.1	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.5	5
14 看取りケアを実施していること。		2.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		10.7	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.9	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価			
	自社結果	全体平均		
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	3.8	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	4.1	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	3.8	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.2	4.4
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	3.7
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.6	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	48.3%	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。

機能訓練や身体機能の維持、向上を図る取り組みに対してご家族様からお問い合わせをいただくことがあります。
 今回の調査の結果でも機能訓練に対して満足度が他の項目より低いという結果が出ておりますので、生活の中で、できるものを中心に立位、歩行等できるところをご自分で行ってもらいながら、日々安心、安全に生活していただけるような支援、環境整備に努めてまいりたいと思います。貴重なご意見の数々誠にありがとうございました。これからの介護に役立てていきます。

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。		7.7	4
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。	5	1.9	13
3 利用料金が適正なこと。		9.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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。	4	6.2	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。	3	4.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.3	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.7	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。		1.4	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	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。		4.8	9
12 長く住み続けられること。		9.6	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.2	5
14 看取りケアを実施していること。		2.9	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.9	13
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。		1.4	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	19
19 個室であること。		5.7	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和元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？	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	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.7	4.4
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	4.3	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	3.7	4.0	4.4
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	2.7	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.7	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	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>レクリエーションが少ないとの評価だったので、レクリエーションを増やしていく 爪切りなどしっかり行ってほしいとのことで、整容面(眼脂・爪切りなど)の強化をしていく 居室内の臭いが気になるとのことで、居室内の清掃を細かく行う サービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者が素早く丁寧に対応してくれるかの問い に5点/2.8点であった為、迅速な対応をしていく 今後も良い評価をいただく為に、サービスの向上と新たな売りを検討していきたい</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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。	5	4.2	9
3 利用料金が適正なこと。		15.0	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。		7.5	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。	4	3.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		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。	3	3.3	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。		0.8	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応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。		0.8	14
13 医療機関との連携ができていること。	2	1.7	13
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。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	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。		8.3	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。		6.7	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和元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	4.5	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？	5	4.1	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？	4	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.4
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	3.7	4.6	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございました。契約書や重要事項説明書、個人情報など入所時に説明する項目について、全体平均より高い評価でした。引き続き分かりやすい説明を心掛けていきます。ご利用者の身だしなみについて、全体平均より低い評価でした。面会に来られた際の様子を見てそのように感じられたのではと思いますが、常に身だしなみに気を配りその都度整えることで、いつも清潔に過ごせるようにしていきます。また自由記載欄では相談しやすく、家族の思いを伝えることができるとのコメントを頂きました。今後も皆様からのご意見を頂きながらより一層サービスの向上に努めていきます。

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。		4.1	10
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	19
3 利用料金が適正なこと。	5	13.3	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.3	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。	1	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	4.6	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.8	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	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。		1.7	16
12 長く住み続けられること。		13.3	1
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.0	5
14 看取りケアを実施していること。		2.9	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.3	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。		3.8	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	18
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	19

令和元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	
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？	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	4.1	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	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
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	3.7	4.7	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>ご利用者からの貴重なご意見を事業所として真摯に受け止め、更なるサービス改善に努めてまいります。特に、ご利用者やご家族に関する個人情報とは同意なしに他人へ話さないことについて、ご利用者の立場にたって十分な説明ができるよう職員への教育を推進してまいります。</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。		10.3	2
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	11
3 利用料金が適正なこと。	5	10.3	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	6.7	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	8.5	6
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。		1.8	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。		3.9	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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	9
12 長く住み続けられること。	3	6.4	8
13 医療機関との連携ができていること。		9.1	4
14 看取りケアを実施していること。		1.2	14
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	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。		0.9	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	18
19 個室であること。		0.9	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和元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	
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	3.8	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	4.1	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	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
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？	3	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

入浴時、排泄時等のプライバシーへの配慮や利用者様への身だしなみについて平均を下回る結果となり、改善の必要性を感じています。また契約内容や苦情窓口の説明についても不十分であることを再認識し、より一層分かりやすい説明が出来るよう努めて参ります。自由記述欄においても職員へのご指摘を頂いた為、職員への指導も徹底して参ります。利用者様、家族様が安心して過ごして頂けるよう今回の結果を糧とし職員一同気を付けて参ります。たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
3 利用料金が適正なこと。		15.2	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。	4	12.1	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。		3.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.0	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	4.4	9
12 長く住み続けられること。		7.6	5
13 医療機関との連携ができていること。		6.0	6
14 看取りケアを実施していること。	5	2.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	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。		0.3	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.9	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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、[-]

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
			自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.9	4.3
問2	4	4.1	4.8	4.0
問3	4	4.1	4.8	4.3
問4	4	3.8	4.7	4.4
問5	3	3.2	4.2	4.4
問6	3	3.5	4.6	4.4
問7	3	3.2	4.2	4.1
問8	3	3.7	4.6	4.4
問9	2	3.3	4.4	3.7
問10	3	3.3	4.6	4.1
問11	3	3.7	4.6	4.1
問12	3	3.7	4.7	4.2
問13	3	3.2	4.3	4.0
問14	3	3.7	4.3	4.3
問15	4	4.4	4.9	4.8
問16	4	3.9	4.4	4.2
問17	3	3.5	4.4	4.2
問18	4	3.6	4.6	4.3
問19	3	3.5	4.3	4.0
問20	4	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

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、スタッフに対しての温かいお言葉、スタッフ一同感謝の気持ちで一杯です。ただ、いただいたご意見の中には、今後、改善していかなければならないこともございました。ご本人、ご家族のお気持ちに配慮しながら、より一層、信頼感を得ていただけますよう努めて参ります。今後もご本人、ご家族のご意見に耳を傾け、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。		5.0	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	3	10.4	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。		7.1	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。		7.5	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.8	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	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	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。		4.6	11
12 長く住み続けられること。	2	7.5	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.5	3
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。		5.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	3.8	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	12
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。		0.8	16
20 10人以下のユニットであること。		1.7	14

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	5	4.1	4.2	4.3
問2	5	4.1	4.3	4.0
問3	5	4.1	3.8	4.3
問4	5	3.8	4.7	4.4
問5	4	3.2	4.5	4.4
問6	4	3.5	4.4	4.4
問7	4	3.2	4.2	4.1
問8	5	3.7	4.3	4.4
問9	4	3.3	3.7	3.7
問10	4	3.3	4.1	4.1
問11	4	3.7	4.2	4.1
問12	5	3.7	4.3	4.2
問13	4	3.2	4.1	4.0
問14	5	3.7	4.2	4.3
問15	5	4.4	4.9	4.8
問16	5	3.9	3.9	4.2
問17	4	3.5	4.1	4.2
問18	4	3.6	4.0	4.3
問19	4	3.5	3.9	4.0
問20	4	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご入居者様、ご家族様からの貴意に感謝申し上げます。昨年度より、清掃業務に従事する職員を増員しました。毎日を過ごされる環境を少しでも快適にできるよう、努力して参ります。フロアによって業務に差のないよう、良い部分、守っていきたいところを各自持ち寄り、再度共通認識いたしました。これまでは生活相談員やケアマネージャーが代表して状況報告をしていましたが、一番多くの時間を過ごす介護職員からも積極的にお話させていただきたいと思っております。ご入居者様、ご家族様よりいただきました貴意を参考に、今後も安心できる施設、信頼していただける施設であり続ける為に様々な工夫をして参ります。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・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 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。	3	15.6	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。		7.4	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。		2.6	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	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。		0.0	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。		0.4	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	12
12 長く住み続けられること。	4	6.3	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.3	6
14 看取りケアを実施していること。		0.0	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	5
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	1.5	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.9	8
20 10人以下のユニットであること。		0.4	15

令和元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？	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？	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	4.1	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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.7	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.6	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

はじめに、評価事業にご参加くださり、貴重なお意見をくださった皆様に厚く御礼申し上げます。今回の評価でも、機能訓練への期待が高いことがうかがえました。当施設では、入居者お一人お一人に対し、その方が今できている事を、施設での暮らしの中でも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等のご意向を伺い、自立支援の考えに基づいたサービスの提供に引き続き努めてまいります。

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。		5.9	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	19
3 利用料金が適正なこと。		5.9	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。		5.9	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。	2	4.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.4	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	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。	4	2.3	13
12 長く住み続けられること。		9.0	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.2	3
14 看取りケアを実施していること。		4.6	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		12.6	2
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	4.6	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	18
19 個室であること。		4.9	9
20 10人以下のユニットであること。		1.0	16

令和元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	
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？	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	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.0	4.4
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？	4	3.7	4.1	4.4
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	3.1	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.1	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	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.1	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	3.2	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.7	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？	3	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	3.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価の結果を受けて、まず入居時の説明についてよりわかりやすく丁寧に行い誤解のないようにするようにします。入居後もご家族様と情報共有しご本人様やご家族様のご意向を確認しながら安心に入居生活を送れるようにしていきます。食事やリハビリなど個人に合わせた計画にそって実施をすすめ、レクリエーションなど趣味嗜好にあった活動を積極的に行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.5	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	14
3 利用料金が適正なこと。		8.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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。	5	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。	4	4.7	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	9.1	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.9	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。		1.6	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。		0.8	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。		2.8	13
12 長く住み続けられること。		3.5	11
13 医療機関との連携ができていること。		5.1	8
14 看取りケアを実施していること。		0.0	18
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。		1.6	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	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。		9.4	2
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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	4.3	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.3
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	3.8	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.0	4.4
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	3.7	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	3.7	4.0	4.4
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	3.2	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度のユーザー評価に参加させていただき、温かいお言葉ご要望等を頂きありがとうございました。たくさんの高評価のご意見をいただき職員一同大変ありがたく感じております。真摯に受け取り今後とも誠実な対応を継続できるよう日々努力していきたいと思っております。ただ、自己評価に近い評価と少し違う所もありましたので、再度検討していき、貴重なご意見として多職種で話し合いながら、良い評価も厳しい評価もきちんと検討していきたいと考えております。今後ともより良いサービスの向上に努められるよう各委員会や会議の議題でも取り上げ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。		2.7	12
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		3.5	10
3 利用料金が適正なこと。	1	13.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	15.2	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。		5.1	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	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。		1.3	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。		1.6	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。		2.1	13
12 長く住み続けられること。	5	4.5	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.8	7
14 看取りケアを実施していること。		0.8	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	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。		6.1	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	18
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	20

令和元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？	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？	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？	3	4.1	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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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？	2	3.7	4.3	4.4
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	3.9	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	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	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.1	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	3.2	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

入所対象者が要介護3以上となり、当施設でもご利用者の重度化が顕著に見られるようになりました。身体機能の低下や認知症の進行によって、自律的な生活ができなくなっている方々が生活の質を落とすことなく、自分らしく過ごしていただくために業務改善を進めていますが、まだまだ多くの課題を抱えているのが実状です。今回いただいた貴重なご意見を参考にさせていただき、ご利用者の願いを実現できるよう個別ケアを推進していきます。特に、住み慣れた施設で最期を迎えることができるよう看とりケアの体制を早急に整え、ご利用者やご家族のご要望にお応え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。		7.1	5
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	12.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.6	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	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。		0.5	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。		0.4	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。	5	4.6	10
12 長く住み続けられること。	2	8.1	4
13 医療機関との連携ができていること。		4.9	8
14 看取りケアを実施していること。		1.6	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.9	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。	3	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。		5.3	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.7	17
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

令和元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ーク

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？	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	4.1	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	3.8	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.0	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.5	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	3.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

清潔面で行き届かない状況があるのご指摘がありました。生活の場であるご利用者様にとって、整った環境で過ごしていただくのは当然のことであると同時に、清潔保持、衛生管理は感染症予防に大変重要なことでもあります。職員一人一人が環境を整えていくよう常に意識を持つことで、ご利用様が健やかに安定した生活を送っていただくことに繋がっていきます。また職員に対する信頼感や安心感を持っていただく取り組みも、多職種連携の中で継続していきます。回答の中で職員に対する労いや感謝、またお気遣いの言葉をいただきました。職員個々の励みとなると同時に成長の糧として、今後のより良い支援に繋げていくよう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。		2.6	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。	1	12.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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	7.4	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。		3.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.3	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。		2.9	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		6.1	7
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くこと。	5	6.1	7
14 看取りケアを実施していること。		1.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.3	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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	3.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.6	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。		0.3	17

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	4	4.1	*	4.3
問2	5	4.1	*	4.0
問3	4	4.1	*	4.3
問4	4	3.8	*	4.4
問5	2	3.2	*	4.4
問6	3	3.5	*	4.4
問7	3	3.2	*	4.1
問8	3	3.7	*	4.4
問9	3	3.3	*	3.7
問10	3	3.3	*	4.1
問11	3	3.7	*	4.1
問12	3	3.7	*	4.2
問13	3	3.2	*	4.0
問14	3	3.7	*	4.3
問15	4	4.4	*	4.8
問16	3	3.9	*	4.2
問17	3	3.5	*	4.2
問18	3	3.6	*	4.3
問19	3	3.5	*	4.0
問20	3	3.4	*	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見賜り、有り難うございます。最近の特養は10年前と様変わりし、医療依存度が高く重度化傾向にあります。当施設でもそれに対応できるように、介護職員のスキルアップまた、看護職員の充実を計って参る所存です。最近の介護に係わる人材不足で時間が掛かることも否めませんが、鋭意努力して参ります。</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。		*	*
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
3 利用料金が適正なこと。		*	*
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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 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 個人を尊重したケアが行われていること。	5	*	*
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		*	*
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		*	*
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		*	*
11 認知症の方への対応や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。		*	*
12 長く住み続けられること。		*	*
13 医療機関との連携ができていること。	4	*	*
14 看取りケアを実施していること。		*	*
15 自宅や家族の家から近いこと。		*	*
16 レクリエーションや行事が充実していること。		*	*
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		*	*
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		*	*
19 個室であること。		*	*
20 10人以下のユニットであること。		*	*

令和元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
2371301298	特別養護老人ホーム守牧苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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？	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
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	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
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？	3	3.7	4.2	4.4
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	3.5	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。皆様より頂きました意見や評価の低かった項目を見直し改善してまいります。中でも「身体を動かす機会づくりや機能訓練」に関しましては、令和2年2月より入居者様一人一人のご希望や生活に合わせて、機能訓練指導員(理学療法士)が計画をする機能訓練を随時、個別で行っていく事となりました。今後もサービスの向上と環境や課題点の改善・入居者様に「幸せ」に暮らして頂けるよう努めてまいります。また、お気づきの点・ご意見・ご要望等ありましたら是非お聞かせ下さい。宜しく願い申し上げます。

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。		0.3	17
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
3 利用料金が適正なこと。		18.3	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。	5	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。		2.7	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.3	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	4.7	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。		1.0	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	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。		7.3	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。		5.7	7
14 看取りケアを実施していること。		1.3	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		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。	3	2.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	15
19 個室であること。		4.7	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和元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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	4	4.1	4.4	4.3
問2	4	4.1	4.1	4.0
問3	4	4.1	4.2	4.3
問4	4	3.8	4.5	4.4
問5	3	3.2	4.3	4.4
問6	3	3.5	4.3	4.4
問7	2	3.2	4.0	4.1
問8	3	3.7	4.3	4.4
問9	3	3.3	3.6	3.7
問10	3	3.3	4.1	4.1
問11	3	3.7	3.9	4.1
問12	3	3.7	4.2	4.2
問13	3	3.2	4.0	4.0
問14	3	3.7	4.4	4.3
問15	4	4.4	4.9	4.8
問16	3	3.9	4.2	4.2
問17	3	3.5	4.3	4.2
問18	3	3.6	4.2	4.3
問19	3	3.5	3.9	4.0
問20	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重な御意見を賜り有賀乙御座います。私共が直面している様々な問題に対しての答えを皆様が求めているのを、アンケート結果から伺えます。結果を踏まえて様々な問題に対しての改善策を模索してゆく所存でいます。

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。		5.2	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		13.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	4	7.8	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。		1.5	15
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。		4.4	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 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。		5.5	6
12 長く住み続けられること。	2	6.7	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.2	7
14 看取りケアを実施していること。		4.1	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	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	2.0	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。		2.9	11
20 10人以下のユニットであること。		2.6	13

令和元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	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	4.1	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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.4	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	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	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	44.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、住人さん一人ひとりに合った身体を動かす機会を作り出し、自立支援に結び付けていく。また、身だしなみについては、スタッフ全員が心がけ、細かい点にも注意を払う。

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	15
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。		13.9	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	13.9	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。	5	6.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.3	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 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。		4.4	10
12 長く住み続けられること。	3	5.0	8
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.0	8
14 看取りケアを実施していること。		1.7	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。		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。		1.7	11
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。		1.7	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和元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
2391300155	特別養護老人ホーム 第二守牧苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	3.7	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	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	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.1	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	3.8	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	3.7	4.2
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	3.6	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。皆様より頂きました意見や評価の低かった項目を見直し改善してまいります。ユーザーからの主なご意見・ご感想の中より、「面会に行く事が良い事なのか?」のご意見を下さった方へ。お答えとしましては、面会には是非来て頂きたいです。認知症でも家族様の事はお分かりだと思います。「少しでも会話をし、天気が良いければ週に1度くらいは車椅子に乗せて散歩に行ってもらいたい。」という家族様の温かい気持ちがあれば十分だと思います。私達職員も家族様の様な温かい気持ちを持って入居者様と過ごしていけるよう努めてまいります。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	14
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	8.1	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	26.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.1	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。	1	9.1	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.1	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。		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。		2.0	11
12 長く住み続けられること。	4	7.1	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		12.1	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。		2.0	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。	2	3.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		2.0	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和元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
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
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	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
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	3.7	4.6	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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？	2	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご多用の中、ユーザー評価にご協力いただいた身元引受人様には感謝申し上げます。今年度は、入苑者様のケア方針を決めるカンファレンスに重点をおき、ご家族様の参加と専門職種の話し合いを密に置く事により、施設での生活を理解いただくとともに、今後の本人様の人生のあり方を一緒に考えるというスタンスで取り組みをすすめてまいりました。コメントや評価が概ね良好な反応をいただけたことは施設にとっても自信につながります。今後も引き続き、課題としてとらえられている口腔ケアも含めて、実践的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。		7.5	6
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。	2	9.4	4
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。		10.8	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。		8.9	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.1	7
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	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.2	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応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。		3.6	11
12 長く住み続けられること。		4.2	9
13 医療機関との連携ができていること。	5	10.0	3
14 看取りケアを実施していること。		3.6	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	3	4.7	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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。		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	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

令和元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	
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	4.1	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	4.1	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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
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	3.7	4.6	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	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	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。契約時の説明についてはできる限りわかりやすい説明を心掛けていきます。ご家族の面会時には職員から積極的にお声かけをし、普段の様子などをお伝えしていきます。コミュニケーションをとることで気軽に話していただけるような関係づくりに努めます。デイサービスに比べるとレクリエーションやイベントが少ないというのは以前からの課題です。現在行っているイベントになるべくたくさんの方をお誘いし、楽しんでいただけるよう努めてまいります。今後とも皆様からいただいたご意見を参考に、ご本人やご家族が安心して生活できる施設づくりに取り組んでまいります。</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。		0.6	16
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。	5	11.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.5	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	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。		2.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	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。	3	5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	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。		2.1	11
12 長く住み続けられること。		10.0	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.0	6
14 看取りケアを実施していること。		4.8	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	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。		0.6	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	18
19 個室であること。		1.5	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和元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	
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	5.0	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	4.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	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	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	5.0	4.4
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	4.7	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.9	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.9	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	4.9	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.8	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	3.2	4.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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？	5	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.9	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？	4	3.5	4.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>皆様からの貴重なご意見ありがとうございました。職員一同過ごしやすい環境と信頼感をもっていただけるよう取り組んでまいります。利用者様とその家族様に安心してご利用いただけるよう今後も努めてまいります。今後も疑問や気になったこと等お気軽に、お申し出ください。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	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。	2	6.0	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	6.0	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。		7.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	7.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	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。		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。		2.0	12
12 長く住み続けられること。		12.7	2
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	9.3	3
14 看取りケアを実施していること。		8.0	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.7	4
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。		0.7	13
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

令和元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	4.5	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	4.2	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？	3	4.1	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	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.8	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.7	4.4
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	4.3	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	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	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？	2	3.7	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.2	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.7	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？	3	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年度も介護サービス評価にご協力頂き、誠に有難うございます。課題として、身体拘束のないケアについては、どのような事例が身体拘束に該当してしまうのかという視点も強化し、施設内でも身体拘束についての知識を深める研修を行い支援の仕方を検討していきます。また、ハード面での課題もありご家族様や入居者様の要望通りにならないことも多いかと存じ上げますが、違う視点や代替となる方法を提案する等、満足度を高めていけるよう皆様のより良い支援の為、上記以外にも徹底したサービス向上に努めていきます。

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。	5	4.6	8
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。	1	13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.9	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	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。		3.5	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応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。		1.4	15
12 長く住み続けられること。		4.6	8
13 医療機関との連携ができていること。		10.2	4
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	7
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。		8.1	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.8	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和元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	
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？	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	4.1	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	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.6	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	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	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	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	3.2	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.7	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	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
3 利用料金が適正なこと。		4.5	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		19.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	15.0	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。		5.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		13.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.0	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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	5.5	6
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。	4	4.0	11
14 看取りケアを実施していること。	3	2.5	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.5	13
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。		5.5	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.5	16
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

令和元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	4.3	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	3.5	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？	4	4.1	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	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.7	4.4
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	3.7	4.8	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

課題としては、苦情受付窓口についての説明が不十分であったこと、身体拘束を行わない配慮がされているかの2項目が自己評価よりもユーザー評価が若干下回る結果となったことが挙げられる。苦情受付についての説明不足に対しては、相談員が記載事項を今まで以上にきちんと説明し、ご理解を得られるように努めていく。身体拘束への配慮については、身体拘束の対象の方はおられないが、言葉がけや日頃の対応で配慮に欠ける場面あったのかもしれない。施設内研修で身体拘束ゼロへの取り組みの周知・徹底を図ると共に、接遇面でも注意喚起を図っていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・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。		5.2	8
3 利用料金が適正なこと。	5	9.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	2	9.9	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。	4	5.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.3	11
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。		2.3	11
12 長く住み続けられること。		6.1	6
13 医療機関との連携ができていくこと。		7.0	5
14 看取りケアを実施していること。		2.3	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	19
19 個室であること。		5.2	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和元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	4.7	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	4.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
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	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.4
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	3.7	4.7	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.7	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	3.2	4.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全般的には概ね高評価をいただけたように思います。ただ頂戴したご意見には、職員の接遇や、職員間の連携についてご指摘をいただいたり、衛生面の心配といった内容などもありました。検証の上、各職員がしっかりと改善に取り組むために、意識の定着が図れるよう努めてまいります。また、レクリエーション等の活動の充実を望まれるご意見もいただきました。色々な企画を実施してはいますが、もう少しでも活力をお持ちいただけるような機会を多くご提供できるよう趣向を凝らしてまいります。また温かい感謝のお言葉もお寄せいただいております。それらを励みに、慢心せず一層のサービス向上を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	10
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。		10.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	8.5	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	2.4	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.3	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	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	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。		1.8	15
12 長く住み続けられること。		4.8	8
13 医療機関との連携ができていること。		1.8	15
14 看取りケアを実施していること。		6.7	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.9	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.0	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.6	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		7.9	5
20 10人以下のユニットであること。		2.4	12

令和元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	
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	4.4	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？	3	4.1	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	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
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	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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？	4	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	44.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。評価としては施設が予想した評価よりも高い評価を頂きました。より良いサービスが継続的に提供できるよう努力していきます。ご入居者様が安心して笑顔で生活が出来る場所であり、ご家族様が「この施設に入居できて良かった」と思ってもらえるよう、これからも職員一同で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。		0.0	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
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。	2	18.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.4	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。		6.7	7
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。		5.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		3.9	10
12 長く住み続けられること。		2.2	12
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	5.6	8
14 看取りケアを実施していること。		1.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.4	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	0.6	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	1.7	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。		8.3	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和元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
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.0	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	116	上記事業所の全利用者のうち、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	106.4%	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	65	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様からの貴重なご意見に感謝いたします。評価結果において、機能訓練やレクリエーションについての充実が求められていることがわかりました。今後、季節ごとのイベントを少しでも充実させ楽しみを持って生活を送っていただけるよう改善に努めてまいります。また広報を通じ施設の取り組みについての情報発信を積極的に行ってまいります。今回のご意見でも職員への温かいお心遣いをたくさん頂きましたが、その中でも接遇におけるご指摘については真摯に受け止めなければならないと感じております。来苑時における気持ちのいい挨拶や連絡時の丁寧な説明等ご家族様との普段の関わりにおいて信頼していただけるよう努力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・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。	2	13.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	25.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	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。		5.9	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.1	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		1.6	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.1	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	11
12 長く住み続けられること。	5	7.0	5
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。		3.0	12
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。		1.1	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	15
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。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和元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

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	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？	3	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.7	4.3	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	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	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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？	3	4.4	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価において、ユーザー様が求められている事は「安心感・信頼感のある職員の対応」や「個人を尊重したケア」であると感じました。この項目は自社評価でも重要視している項目に挙げさせていただいておりましたが、自由記載欄には職員の言動についてのご指摘がありました。この点については真摯に受け止め、「大切なご家族をお預かりしている」ということを全職員の共通認識として、改善に努めていきたいと思ひます。その他、ユーザー様から頂いた評価を踏まえ、良い点はさらに向上させ、至らない点はきちんと改善に向けて取り組み、ご利用いただくすべてのユーザー様にご満足いただけるサービスを目指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。	1	0.6	16
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.6	12
3 利用料金が適正なこと。		12.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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	4.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.6	16
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		8.3	5
12 長く住み続けられること。		7.4	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.9	4
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。		0.3	18
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	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。		1.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	1.9	11
19 個室であること。		1.0	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和元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	4.1	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	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.4
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	3.7	4.5	4.4
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	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.2	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.7	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	4.4	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.6	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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>笑顔や安心感がいかに大切かを再認識する事ができました。今後も信頼性の高い安心して暮らせる施設の運営に努めてまいります。食は命の源と言われるように、入苑者様にとって大切な楽しみの一つでもあります。おやつだけに係らず可能な限り品祖に見えず、ご満足いただけるような食の内容を検討していきます。体を動かす機会作りについては理学療法士を配置し少しでも充実するように対応を始めております。身だしなみの介助についても、職員の意識を高めることにより可能な限り向上をめざしてまいります。貴重なご意見等、誠にありがとうございました。</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。		11.5	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。	1	11.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	6.1	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。		4.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	5.5	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	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。		5.5	7
12 長く住み続けられること。	3	5.2	9
13 医療機関との連携ができていること。		7.9	4
14 看取りケアを実施していること。		7.0	5
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。		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。		4.8	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.6	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.0	4.4
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	3.7	3.6	4.4
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	3.5	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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？	3	3.7	3.6	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	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？	3	3.2	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.6	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	3.5	3.7	4.2
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	3.6	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	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。

自由記載欄におきまして、貴重なご意見を多数いただき、とてもありがたく存じます。ご指摘いただいたご意見を全職員で協議し、サービス向上に努めます。具体的には、健康体操などのレクリエーションの回数を増やし、その時の様子をカメラで撮って、掲示し、ご入居者やご家族に見て頂きます。今後とも宜しく願っています

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	7
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。	4	5.9	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	29.0	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	7.5	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。		2.7	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	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。		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。		2.7	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	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。		3.5	9
12 長く住み続けられること。		4.3	8
13 医療機関との連携ができていること。	5	9.0	3
14 看取りケアを実施していること。		2.4	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。		1.2	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.6	15
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。		2.0	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和元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
2371600525	特別養護老人ホーム千寿乃里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	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	3.8	3.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.0	4.4
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？	4	3.7	4.1	4.4
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	3.1	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	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	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.2	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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？	5	4.4	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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	3.5	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	57.5%	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。

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	18
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.3	16
3 利用料金が適正なこと。		12.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		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。	2	1.0	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	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。	4	4.8	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	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。		2.5	10
12 長く住み続けられること。		8.6	5
13 医療機関との連携ができていること。		8.9	4
14 看取りケアを実施していること。		1.6	13
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。		2.5	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.2	9
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。		1.6	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和元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	4.3	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	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
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？	4	3.7	4.1	4.4
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	3.2	3.7
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	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	3.2	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.7	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	4.4	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	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？	4	3.5	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.6	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄におきまして、貴重なご意見を多数いただき、とてもありがたく存じます。ご指摘いただいたご意見を全職員で協議し、サービスの見直しと改善に向けて取り組みます。具体的には、レクリエーションや散歩などの外出行事を増やしたり、その時の様子をカメラで撮って、定期的にその時の様子を写真で掲示したりして、ご家族様に見て頂くなどを行ってまいります。今後もよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	9
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。		7.8	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。	3	2.8	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	8.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		6.7	8
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。	5	12.2	3
14 看取りケアを実施していること。		1.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.2	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.6	16
19 個室であること。		9.4	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和元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
2391600232	地域密着型特別養護老人ホーム 八事の杜

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	5	4.1	3.9	4.3
問2	4	4.1	3.3	4.0
問3	4	4.1	4.1	4.3
問4	4	3.8	4.5	4.4
問5	3	3.2	4.3	4.4
問6	3	3.5	4.3	4.4
問7	3	3.2	4.2	4.1
問8	3	3.7	4.3	4.4
問9	3	3.3	3.9	3.7
問10	3	3.3	4.2	4.1
問11	3	3.7	4.1	4.1
問12	3	3.7	4.4	4.2
問13	3	3.2	3.9	4.0
問14	3	3.7	4.3	4.3
問15	5	4.4	4.9	4.8
問16	3	3.9	4.4	4.2
問17	3	3.5	4.2	4.2
問18	2	3.6	4.2	4.3
問19	4	3.5	3.9	4.0
問20	3	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

平成29年8月より当法人の理事長並びに管理者が変わり、新体制での運営にあたりご入居者様・ご家族様にただならぬご不安やご心配をおかけしてまいりました。これまで、職員の指導・教育及び入居者様の生活環境の改善に尽力してまいりましたが、この度の思った以上の高評価を頂き安堵しておりますと同時に、貴重なご意見を頂き、更に身が引き締まる思いしております。今後も全職員が入居者おひとりお一人様の生活環境の一部と認識し、すべての職員が「安心・安楽」を提供できる存在となるよう引き続き指導して参ります。また、職員にとっても働きやすい環境を構築し、離職者ゼロ＝顔なじみの存在として支援を続けられ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。		0.4	15
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		7.4	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		9.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	3.9	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	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。		6.3	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	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。	5	4.6	7
12 長く住み続けられること。		4.6	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.9	3
14 看取りケアを実施していること。		3.9	10
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。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	2	0.4	15
19 個室であること。		4.6	7
20 10人以下のユニットであること。		2.5	14