

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.4	4.3
5	4.1	3.9	4.1
5	4.2	4.4	4.3
5	3.9	4.7	4.4
4	3.4	4.5	4.5
4	3.7	4.5	4.5
3	3.3	4.2	4.2
4	3.8	4.6	4.4
3	3.4	4.0	3.9
4	3.4	4.3	4.1
4	3.9	4.2	4.2
5	3.9	4.4	4.2
4	3.5	4.2	4.1
5	4.0	4.3	4.3
4	4.3	4.7	4.8
5	4.2	4.6	4.3
4	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.5	4.3
3	3.6	4.4	4.1
4	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価に頂いたご協力頂きました皆様方には、率直なご意見を賜りありがとうございました。
新型コロナウイルス感染で面会も制限があり申し訳ありません。段階的に緩和していけるよう努力しておりますので、よろしくお願い致します。市道と敷地の段差をはじめとして施設の各設備老朽化しておりますので順次、リフォームに取り組んでおります。郵送物の混入につきましては、ご迷惑をおかけして申し訳ありません、郵送前に再度チェックを実施して再発予防に努めております。他にも至らない点もあるかと思いますが改善に取り組んでまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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 を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	10.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		19.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	3.8	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	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。		0.6	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	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。		9.6	4
12 長く住み続けられること。	5	8.3	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	3.2	12
14 看取りケアを実施していること。		4.1	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	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。		4.1	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サー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？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.7	4.3
4	4.1	4.4	4.1
4	4.2	4.6	4.3
4	3.9	4.9	4.4
3	3.4	4.9	4.5
4	3.7	4.8	4.5
3	3.3	4.7	4.2
4	3.8	4.9	4.4
4	3.4	4.7	3.9
3	3.4	4.7	4.1
3	3.9	4.8	4.2
4	3.9	4.7	4.2
3	3.5	4.6	4.1
4	4.0	4.6	4.3
4	4.3	4.9	4.8
4	4.2	4.7	4.3
3	3.6	4.6	4.3
3	3.7	4.8	4.3
3	3.6	4.7	4.1
3	3.6	4.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。
日頃の感謝などの言葉を頂き、大変ありがたく思っております。
全ての項目で全体平均を上回る評価を頂きましたが、一方でレクリエーションや面会に関するご要望を頂いております。
頂戴した評価、ご意見を真摯に受けとめ、ご要望頂いたことの改善に努めます。
今後も安心・安全な生活を送って頂けるように取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
2 個人情報等を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	15.3	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	10.6	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	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。		0.4	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。	4	11.0	3
12 長く住み続けられること。		5.9	5
13 医療機関との連携ができていること。		4.7	8
14 看取りケアを実施していること。		3.5	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.9	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.3	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	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？	4	3.4	3.5	3.9
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	3.4	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.9	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？	5	3.5	3.6	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
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	4.2	4.3	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	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	3.6	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.6	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

環境面で居室の清掃が以前に比べ行き届いていないというご意見を頂きました。排泄や食事、入浴等の身体介護を優先してしまうため掃除が二の次になっていることを反省し、ユニットに日勤帯の職員が配置されるよう採用もし、日中の職員の配置を手厚くしました。爪を切っても言いにくいことから、ご家族に人手不足ではないかと心配されています。入浴後に爪のチェックをし、身だしなみチェック表なども活用して毎日の整容について一人一人がもっと気にかけ清潔な容姿、清潔な環境を作っていきます。
--

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	16
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		1.1	17
3 利用料金が適正なこと。	5	8.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.0	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。		4.5	7
12 長く住み続けられること。		6.7	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.6	6
14 看取りケアを実施していること。	4	4.3	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.7	10
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。		3.5	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。	3	3.5	12
20 10人以下のユニットであること。		1.1	17

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	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	3.4	3.8	3.9
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	3.4	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	3.9	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.9	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	3.5	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
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	4.2	3.9	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.3
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	3.6	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見をありがとうございました。「面会が自由にできたら」とのご希望が一番多いと感じました。今年度は新型コロナウイルスの感染対策が緩和されましたが、介護施設では未だ脅威であることを皆様にもご理解、ご協力いただいておりますこと感謝いたします。今後の感染状況を鑑み、できる限りご家族との関わりを増やしていけるよう随時検討してまいります。次にご意見の多かった「行事や運動の機会」に関しても、今年度の秋ごろから、施設内でのお祭りや喫茶コーナーなどを少しずつ再開してまいりました。今後もご利用者の余暇時間の充実を図り、楽しい時間を提供できるよう、努力工夫をしてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	7
2 個人情報 を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	14.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.8	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	17.0	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.5	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	1.4	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	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。		3.5	10
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.1	5
12 長く住み続けられること。		3.9	9
13 医療機関との連携ができていること。		3.5	10
14 看取りケアを実施していること。		3.5	10
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	7.1	5
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。		4.2	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	16
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[―]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

3	4.2	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？

3	4.1	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

3	4.2	4.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

3	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.8	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	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	3.4	4.0	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.9	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

3	3.9	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	3.5	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

3	4.0	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.9	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	4.2	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

3	3.6	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

3	3.6	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	3.6	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご家族におかれましては、施設内でどのように生活しているかがわからずに、不安になられる方が多くおられると思います。日々の生活の様子を、より具体的にわかりやすくお伝えしていきます。また、感染症の流行により、以前より関わりの機会が減少しています。写真や動画を用いて生活の様子をお伝えできるよう工夫してまいります。生活フロアーの見学については、入所前に必ずご案内させていただくよう努めます。すでに入所されている方のご家族で、見学をご希望される方につきましても、積極的にご案内させていただきます。行事や外出を自粛するのではなく、どうすれば実現できるか考え楽しく、明るくご生活頂けるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
2 個人情報 を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	13.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	2	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。		6.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		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。		2.5	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。		2.5	11
12 長く住み続けられること。	3	7.6	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.3	6
14 看取りケアを実施していること。		4.1	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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	1.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	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5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300812	特別養護老人ホーム楠清里苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.5	4.3
3	4.1	4.1	4.1
3	4.2	4.5	4.3
4	3.9	4.7	4.4
3	3.4	4.7	4.5
3	3.7	4.7	4.5
3	3.3	4.2	4.2
3	3.8	4.4	4.4
3	3.4	3.9	3.9
4	3.4	4.2	4.1
4	3.9	4.0	4.2
4	3.9	4.2	4.2
4	3.5	4.4	4.1
4	4.0	4.3	4.3
4	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.2	4.3
4	3.6	4.4	4.3
4	3.7	4.4	4.3
4	3.6	4.0	4.1
4	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、名古屋市介護サービス事業者ユーザー評価にご協力頂き、誠にありがとうございました。頂いたご意見のほとんどが施設への感謝のお言葉で、職員一同とても励みになります。先回のアンケートで面会・外出に関するご要望を頂きましたが、いずれも改善策を講じており評価を頂いております。これからも感染の状況を注視し、柔軟に見直してまいります。今後と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。		5.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	13
3 利用料金が適正なこと。	2	8.3	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	3	10.2	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。		5.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	9.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	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。		0.7	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	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。		3.3	12
12 長く住み続けられること。		5.7	6
13 医療機関との連携ができていること。	5	6.4	5
14 看取りケアを実施していること。		5.7	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.1	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	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。		5.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.5	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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
2370301745	特別養護老人ホーム鳩の丘

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	3.9	4.3
4	4.1	3.6	4.1
5	4.2	3.6	4.3
4	3.9	4.3	4.4
3	3.4	4.4	4.5
3	3.7	4.4	4.5
4	3.3	3.9	4.2
4	3.8	3.7	4.4
3	3.4	3.6	3.9
4	3.4	3.9	4.1
4	3.9	4.1	4.2
4	3.9	4.1	4.2
4	3.5	3.9	4.1
4	4.0	4.2	4.3
5	4.3	4.8	4.8
4	4.2	3.7	4.3
3	3.6	4.0	4.3
4	3.7	4.1	4.3
4	3.6	3.7	4.1
4	3.6	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約内容や重要事項、個人情報の取り扱いについての説明が、自施設で考えているよりも不十分であると感じた。また、入居中に起こりやすいトラブルについての説明も不十分と判断されたと考えられる。今後は契約の各項目や入居中のトラブルに関しての説明は、実際に起こった例などを交えて、より分かりやすく丁寧な説明を行っていく。

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。	5	6.3	6
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。	2	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。	1	10.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.9	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.0	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	1.7	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。		3.3	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.1	5
12 長く住み続けられること。		3.3	11
13 医療機関との連携ができていること。		5.4	7
14 看取りケアを実施していること。		2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.0	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。		2.1	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.3	4.3
3	4.1	4.2	4.1
3	4.2	4.5	4.3
3	3.9	3.8	4.4
2	3.4	4.5	4.5
3	3.7	4.2	4.5
2	3.3	3.9	4.2
3	3.8	4.2	4.4
3	3.4	3.6	3.9
2	3.4	3.5	4.1
3	3.9	3.9	4.2
3	3.9	3.9	4.2
2	3.5	3.7	4.1
3	4.0	4.3	4.3
4	4.3	4.8	4.8
4	4.2	3.9	4.3
3	3.6	4.1	4.3
3	3.7	3.9	4.3
3	3.6	3.9	4.1
3	3.6	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.8%	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業にご協力頂き、誠にありがとうございました。長く続いたコロナ禍から、昨年5月に感染症法の位置づけが第5類に移行して初めてのユーザー評価でしたが、入居者様とご家族様のご面会について厳しいご意見を頂きました。我々が察しえないご家族様の心情を窺うことができたことは、大変参考となったと同時に、今後に向けて最優先に解決に当たらなければならない案件だと認識しています。また、入居者様の接遇に関しましても、今回ご指摘いただいたご意見を参考に、一つ一つ確実に取り組むことで施設全体のスキルアップを図り、各部署が連携して入居者様に少しでもより良い生活をしていただけるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
2 個人情報や絶対外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	15.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	12.0	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。		3.6	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.8	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		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。		4.9	6
12 長く住み続けられること。		2.0	13
13 医療機関との連携ができていること。	4	9.3	5
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	6
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。		2.4	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.7	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.7	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.5	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	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	3.4	4.5	3.9
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	3.4	4.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.9	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	3.5	4.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	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	4.2	4.7	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	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	3.6	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

本人様、ご家族様のご要望を真摯に受け止め、改善に向けた取り組みを行っていくとともに、日々の対応にご理解が得られるよう努めてまいります。また福祉施設における感染防止対策については、5類になりましたが集団生活を営む施設での感染対策の難しさを感じ、緩めていきたい思いはありますが集団感染の怖さもあり、法人としても面会規制はありますが、毎月現状の確認を行いながら、本人様、ご家族様のご要望に応じていけるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		1.6	15
3 利用料金が適正なこと。		4.1	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.3	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	11.1	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。		8.6	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		13.1	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.0	19
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.9	4
12 長く住み続けられること。	2	3.5	10
13 医療機関との連携ができていること。		6.1	6
14 看取りケアを実施していること。	5	2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.8	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	16
19 個室であること。		3.5	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400067	特別養護老人ホーム 山田清里苑

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.2	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	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	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？	3	3.4	4.1	3.9
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	3.4	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	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	4.2	4.4	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.3
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	3.6	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.7%	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	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

5類移行後も面会制限を続けてまいりましたが、その間に感染者はなく一定の評価ができましたので面会を再開いたしました。長い間、ご入所中の皆様、ご家族様にはお互いに会うことができず寂しい思いをさせてしまいましたが、ご協力いただき本当にありがとうございました。これからは是非面会にお越しいただき、楽しいひと時を過ごしていただければと思います。また、食事の内容や施設での生活の様子を知りたいとのご意見も多数ありましたので、毎月の献立予定表や生活の様子をホームページに掲載しております。今後も皆様から頂いた貴重なご意見等は真摯に受け止め、ご家族様と一緒に入所される皆様の生活を支え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。		5.8	8
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		2.3	14
3 利用料金が適正なこと。		11.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.2	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。		6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.8	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.9	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。		1.4	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。		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。		4.1	11
12 長く住み続けられること。	5	4.9	9
13 医療機関との連携ができていること。	3	7.2	6
14 看取りケアを実施していること。		3.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	4.3	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.2	18
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.1	4.3
4	4.1	4.1	4.1
4	4.2	4.4	4.3
4	3.9	4.4	4.4
4	3.4	4.4	4.5
4	3.7	4.4	4.5
3	3.3	4.1	4.2
4	3.8	4.2	4.4
3	3.4	3.4	3.9
4	3.4	3.8	4.1
4	3.9	4.3	4.2
4	3.9	4.4	4.2
4	3.5	4.3	4.1
4	4.0	4.6	4.3
4	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.3	4.3
3	3.6	4.2	4.3
4	3.7	4.5	4.3
4	3.6	3.9	4.1
4	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

日頃は当施設をご利用いただきありがとうございます。新型コロナウイルス感染症の流行により施設行事等の中止、規模を縮小して開催しておりました。皆様には大変ご迷惑をおかけしております。今後は楽しく充実した施設生活を送ることができるよう施設行事やレクリエーションの充実を図ります。また、令和5年9月に機能訓練指導員が配属となりました。日々の生活の中で実施可能な訓練を取り入れ、集団体操や個別機能訓練を通じて生活機能の維持、向上を目指します。職員一同、よりよい施設生活を送っていただけるよう努めてまいります。今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.4	16
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	17.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	7.9	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.6	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	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。		5.8	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	9
12 長く住み続けられること。	5	10.0	3
13 医療機関との連携ができていること。	3	9.6	4
14 看取りケアを実施していること。		1.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.4	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.7	13
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5年度名古屋市介護サー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

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.3	4.3
4	4.1	4.1	4.1
5	4.2	4.2	4.3
5	3.9	4.5	4.4
4	3.4	4.5	4.5
4	3.7	4.4	4.5
4	3.3	4.1	4.2
4	3.8	4.4	4.4
4	3.4	4.0	3.9
3	3.4	4.1	4.1
5	3.9	4.1	4.2
4	3.9	4.2	4.2
3	3.5	3.9	4.1
4	4.0	4.1	4.3
5	4.3	4.7	4.8
5	4.2	4.4	4.3
4	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.2	4.3
4	3.6	4.4	4.1
4	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果の中に、感染症に関する記載がありました。当施設では、コロナ感染症について5類へ移行後も施設内での対策を怠らず実施しています。職員の週1回の抗原検査や出勤、退勤前の検温を記録、定期的な換気など実施しております。ご見学など一部制限を設けているため、ご心配をおかけすることもあるかと思いますが、連絡対応などを行い少しでもご家族の方が安心していただけるようにこれからも努めていきます。また、医療行為に関する記載もありましたが引き続き嘱託医、看護師、介護職など施設全体での連携を図り様々な状態にも対応できるように今後も努めていきます。

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。		1.7	14
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.3	15
3 利用料金が適正なこと。		7.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.3	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。		4.0	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	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。		5.3	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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	5.0	10
12 長く住み続けられること。		7.7	4
13 医療機関との連携ができていること。	3	11.3	2
14 看取りケアを実施していること。		3.3	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.3	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.6	4.3
5	4.1	4.4	4.1
5	4.2	4.6	4.3
3	3.9	4.7	4.4
3	3.4	4.7	4.5
5	3.7	4.6	4.5
2	3.3	4.3	4.2
3	3.8	4.4	4.4
2	3.4	4.4	3.9
2	3.4	4.4	4.1
3	3.9	4.3	4.2
4	3.9	4.4	4.2
4	3.5	4.4	4.1
4	4.0	4.6	4.3
3	4.3	4.9	4.8
5	4.2	4.5	4.3
2	3.6	4.5	4.3
3	3.7	4.5	4.3
3	3.6	4.4	4.1
3	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5%	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。

面会制限の解除・緩和については感染者状況等を考慮しながら進めてまいりたいと思います。高齢者は感染者にかかった際のリスクが高いため、どうしても緩和が遅くなってしまうことはご了承ください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	3.6	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.9	16
3 利用料金が適正なこと。	3	4.9	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	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。		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。		9.4	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	14.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		4.9	6
12 長く住み続けられること。		4.0	9
13 医療機関との連携ができていること。		3.3	12
14 看取りケアを実施していること。		1.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.9	6
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。		5.8	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.0	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	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？	2	3.4	3.4	3.9
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	3.4	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	3.7	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.9	3.8	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.5	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	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	4.2	3.8	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	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	3.6	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	3.9	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

面会や接遇、レクリエーションなど様々なご意見を頂きました。面会等はその時の感染状況に応じて変更させていただいております。ご希望時にできる限り面会をしていただけるよう施設内で相談していき対応できるよう努めてまいります。職員の言葉や行動で気になることがあるとのことでしたので、研修やお互い声を掛け合いより良い環境にできるように努めます。レクリエーション等に関しては感染状況が落ち着きあるため普段の散歩だけでなくご家族様と一緒にできる外出レクも検討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。		0.0	15
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	1	5.5	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	26.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		15.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.8	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ること。	3	5.8	5
14 看取りケアを実施していること。		0.6	14
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	7.6	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	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。		3.0	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。	4	2.7	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370403335	特別養護老人ホーム比良清里苑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3	4.3
4	4.1	3.6	4.1
5	4.2	4.0	4.3
5	3.9	4.1	4.4
4	3.4	4.3	4.5
4	3.7	4.4	4.5
4	3.3	4.2	4.2
4	3.8	4.0	4.4
4	3.4	3.6	3.9
4	3.4	4.0	4.1
4	3.9	4.1	4.2
4	3.9	4.1	4.2
4	3.5	4.1	4.1
4	4.0	4.1	4.3
4	4.3	4.6	4.8
5	4.2	4.0	4.3
4	3.6	3.9	4.3
4	3.7	4.0	4.3
4	3.6	3.9	4.1
4	3.6	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	96.7%	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	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。

コロナ禍におきまして、ご家族様には大変なご不便と制限をしいておりまして大変申し訳ありません。高齢者の方の感染を守るために実施しております、今後ともご協力ください。 面会につきましても、直接1階フロアにて会話できるように面会方法を改善させて頂いております。今すぐにフロアにての面会は今しばらくお待ち頂けますようお願いいたします。ホームページの写真掲載もできる限り素早く対応をさせて頂きます。日常の生活風景を更新してまいりますので、お楽しみください。家族交流イベントにつきましても、今後の感染状況を鑑み判断検討を実施していきますので、もうしばらくお待ちください。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	18
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		9.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。	1	13.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	5.4	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.3	6
12 長く住み続けられること。	4	2.9	11
13 医療機関との連携ができていること。		9.6	3
14 看取りケアを実施していること。		1.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.4	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	15
19 個室であること。		3.8	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.2	4.3
3	4.1	4.0	4.1
3	4.2	4.0	4.3
3	3.9	4.6	4.4
2	3.4	4.4	4.5
3	3.7	4.5	4.5
2	3.3	4.2	4.2
3	3.8	4.5	4.4
2	3.4	3.8	3.9
2	3.4	3.8	4.1
3	3.9	4.2	4.2
3	3.9	4.0	4.2
3	3.5	4.0	4.1
4	4.0	4.2	4.3
4	4.3	4.7	4.8
3	4.2	4.4	4.3
3	3.6	4.2	4.3
3	3.7	4.2	4.3
4	3.6	4.0	4.1
3	3.6	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	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	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。

厳しい評価をいただいたことを職員全員で受け止めて、指摘していただいた事項の改善に努めます。ご家族への丁寧な説明や対応を心がけると共に、ご利用者に対する言葉遣いや声掛けにも注意してまいります。食事や入浴、排せつなど基本的なケアをおろそかにせず、自立支援のためにご利用者の残存機能を維持しつつホームでの生活を継続できるよう機能訓練の充実に努めます。今後はレクリエーションなど娯楽面にも力を入れて、ご利用者の生活意欲を高められるようなサービスを提供いたします。引き続き管理者と現場の職員が一体となって、サービスの質を上げることに力を入れてまいります。

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。		8.3	4
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
3 利用料金が適正なこと。	1	12.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	11.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.4	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		3.3	10
12 長く住み続けられること。	5	6.7	7
13 医療機関との連携ができていること。	3	7.8	6
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。		5.8	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	11
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。		0.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	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	3.4	3.7	3.9
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	3.4	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	3.9	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.9	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	3.5	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	4.0	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？	3	4.3	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	4.2	4.0	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.3
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	3.6	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	100	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	68	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

家族面会について、1割弱のご家族から早々に居室での面会や、面会の頻度を増やしてほしいなどご要望をいただいたため、既に対応しているところ。入居者様の体調不良や、困りごとが起きた場合のご家族への相談や連絡を迅速にするよう改善しました。

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	5.0	8
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		1.8	15
3 利用料金が適正なこと。	4	10.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		10.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	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。		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。		0.3	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	10
12 長く住み続けられること。		2.7	13
13 医療機関との連携ができていること。		6.3	6
14 看取りケアを実施していること。		2.5	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	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。		3.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.2	19
19 個室であること。		4.7	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和5年度名古屋市介護サー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？

5	4.2	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	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

5	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

4	3.3	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	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	3.4	3.9	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.9	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

4	3.9	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	3.5	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	4.6	4.8
---	-----	-----	-----

問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？

5	4.2	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	4.4	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	3.6	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

このユーザー評価事業は、施設運営の自己点検やお客様の貴重なご意見がお聞きできる機会と考え参加しています。選択質問の結果から、個人を尊重したケアを行うことと長く住み続けられること、また、医療機関との連携が出来ることについて重要度が高いとのご意見をいただきました。その改善に向けた方策として、あいさつや言葉遣いなど基本的なことから改めて確認したり、生活歴を活用する中で今まで以上に個人を尊重したケアに努めます。また、長く住み続けられるために必要と思われる医療的な対応の充実については、医療機関との連携を密にすることなどを通じて行っていきます。

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。		3.1	10
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		1.3	14
3 利用料金が適正なこと。	2	20.0	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。	3	6.4	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.9	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	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。		0.3	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	9
12 長く住み続けられること。	5	9.0	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.7	4
14 看取りケアを実施していること。		5.4	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.5	17
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。		2.6	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	15
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

4	3.3	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	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	3.4	4.0	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	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	3.9	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

5	3.9	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	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	4.0	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.6	4.8
---	-----	-----	-----

問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？

5	4.2	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	4.2	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	3.6	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は施設への貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。また、職員への温かいお言葉や日頃の感謝のお言葉をいただき、大変ありがたく思っております。一方で、ご指摘をいただきました衣類の更衣や排泄介助については、こちらの配慮や対応が至らない点があったかと思っておりますので、施設内で対応を検討して改善に努めます。また、面会が実施できるようになったとはいえ、施設内での生活すべて見ていただけるわけではございませんので、今後も日々の状態報告や連絡をしっかりと行えるように取り組んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	13.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		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。		5.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		0.3	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	10
12 長く住み続けられること。	5	6.4	6
13 医療機関との連携ができていること。	4	7.2	5
14 看取りケアを実施していること。		3.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.5	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.9	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。		0.3	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.4	4.3
5	4.1	4.3	4.1
5	4.2	4.3	4.3
5	3.9	4.7	4.4
4	3.4	4.7	4.5
5	3.7	4.7	4.5
5	3.3	4.5	4.2
4	3.8	4.7	4.4
5	3.4	4.3	3.9
5	3.4	4.4	4.1
5	3.9	4.5	4.2
5	3.9	4.4	4.2
3	3.5	4.5	4.1
5	4.0	4.6	4.3
5	4.3	4.8	4.8
5	4.2	4.6	4.3
4	3.6	4.6	4.3
5	3.7	4.7	4.3
4	3.6	4.6	4.1
4	3.6	4.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

皆さんの温かいお言葉ありがとうございます。コロナ禍でまだ面会等も制限があるのに関わらず、皆さんから好意的なコメントをちょうだいして大変恐縮です。今の支援やサービスの質を維持できるよう、基本を踏まえながら施設内で研修等研鑽に励んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	15
2 個人情報 を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。	5	6.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.5	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。		2.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	13.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		6.5	6
13 医療機関との連携ができていること。	4	7.6	4
14 看取りケアを実施していること。		3.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.7	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.5	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

4	4.2	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

4	3.3	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	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？

3	3.4	4.1	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	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	3.9	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

4	3.9	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	3.5	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.7	4.8
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

3	3.6	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	4.5	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	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.0%	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。

参加事業者の平均と比較すると、当施設は全体的に良い評価を頂けたと思います。本当にありがとうございます。しかしながら、自由記載欄におきましては、一部の職員の不適切な言動に対する指摘がございました。職員への指導はもちろんですが、人手不足などにより職員の気持ちにゆとりが持てなくなることも原因の一つと考えていますので、職場環境の改善にも取り組んでいきます。職場環境の改善として、介護ロボットの積極的な導入や間接業務を担う介護助手の採用、外国人の雇用を実施していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	14
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.4	18
3 利用料金が適正なこと。	3	2.4	12
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.6	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。		10.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	12.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	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。		0.0	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。		3.2	9
12 長く住み続けられること。	4	4.5	6
13 医療機関との連携ができていること。		6.1	5
14 看取りケアを実施していること。		2.4	12
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	4.5	6
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。		3.2	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		3.0	11
20 10人以下のユニットであること。		0.6	17

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.6	4.3
5	4.1	4.4	4.1
5	4.2	4.5	4.3
4	3.9	4.5	4.4
4	3.4	4.5	4.5
4	3.7	4.7	4.5
4	3.3	4.1	4.2
4	3.8	4.6	4.4
4	3.4	3.5	3.9
4	3.4	4.2	4.1
4	3.9	4.0	4.2
4	3.9	4.0	4.2
4	3.5	3.9	4.1
4	4.0	4.2	4.3
4	4.3	4.6	4.8
4	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.1	4.3
4	3.7	4.3	4.3
4	3.6	3.9	4.1
4	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価にご協力頂き、誠にありがとうございました。コロナウィルス感染症対策のため、ご面会の制限や対応の変更などを継続させて頂いており、皆様へご心配やご不便をおかけしておりますので、今後の面会や外出について改めて検討させて頂きます。苦情相談窓口の説明については、引き続きわかりやすくご説明できるよう改善して参ります。取り組んで参りました接遇の向上については、評価を頂きました。今後も研鑽して参ります。また、機能訓練等については、至らぬ点をご指摘いただきました。各職種と検討し、改善して参ります。ご利用者様の生活を支え、安心してご利用頂ける施設を目指し、サービスの向上に取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		3.5	12
3 利用料金が適正なこと。	2	8.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	4.6	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	8.1	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	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。		2.8	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	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。		4.6	9
12 長く住み続けられること。		6.3	7
13 医療機関との連携ができていること。		9.1	3
14 看取りケアを実施していること。		5.3	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	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。		4.6	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	16
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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

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	4.2	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	3.4	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	3.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	3.7	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.3	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.1	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

4	3.3	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

4	3.8	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	3.4	3.9	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

5	3.9	3.8	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

5	3.9	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	3.5	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	4.0	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.5	4.8
---	-----	-----	-----

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	4.2	3.8	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	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？

5	3.6	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

個人情報取り扱い方については契約時丁寧な説明が必要です。 なって入居された方が増えてくる中、当施設の面会規制が徐々に緩和してきてはおりますが、ご家族の方に施設内での生活を把握して頂くには至っておりません。食事の満足度や入浴などのサービス項目の自己評価との乖離があることで痛感いたしました。ご家族に入居者さまの生活をお知らせする場を設けるため、家族説明会を定期開催してまいります。	コロナ禍に
--	-------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結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。		7.0	4
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	5	13.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	14.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		1.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応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。	2	5.7	6
13 医療機関との連携ができていること。		4.7	7
14 看取りケアを実施していること。		2.3	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.7	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		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。		4.3	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	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	3.4	4.4	3.9
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	3.4	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	3.9	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.9	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	3.5	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	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	4.2	4.4	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
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	3.6	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございました。皆様に安心して長く暮らしていただけるように努めてまいります。日ごろの健康管理を適切に行い、嘱託医と連携を取りながら、必要時には医療機関へ受診ができる体制を築いております。面会に関しましては、コロナ禍においてご不便をおかけしております。感染状況を確認しながら、面会の規制についても緩和していく予定をしています。イベントを取り入れながら、楽しく過ごせる工夫をすると共に、施設内での様子をお伝えできるよう、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。		1.9	15
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
3 利用料金が適正なこと。	4	9.4	3
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。	3	9.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.9	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	8.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		4.1	9
12 長く住み続けられること。		10.5	2
13 医療機関との連携ができていること。		7.1	7
14 看取りケアを実施していること。		3.7	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.0	11
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。		5.6	8
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。		1.1	17
20 10人以下のユニットであること。		0.4	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	3.7	4.1
4	4.2	4.1	4.3
3	3.9	4.2	4.4
3	3.4	4.4	4.5
3	3.7	4.3	4.5
3	3.3	4.0	4.2
3	3.8	4.1	4.4
4	3.4	4.1	3.9
3	3.4	4.0	4.1
3	3.9	4.0	4.2
3	3.9	4.1	4.2
3	3.5	4.0	4.1
3	4.0	4.3	4.3
3	4.3	4.7	4.8
3	4.2	4.1	4.3
3	3.6	4.3	4.3
3	3.7	4.2	4.3
3	3.6	4.0	4.1
3	3.6	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

全体的に利用者評価が事業所評価を下回ることはありませんでしたが、苦情やトラブル、事故についての説明が不十分と思われる方もみえた。今後は今以上に丁寧に説明し、そういう思いをされないような対応を心掛けていきたいと思います。新型コロナウイルス感染症が5類へ移行となり、施設としても少しずつではあるも入居者様の生活の質を上げる取り組みを行ってはいますが、面会に関して、居室でのご面会を希望されるご家族様も増えてきている為、そういったご家族様のご要望にお応えできるよう早急に対応を検討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。		5.2	7
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		2.3	14
3 利用料金が適正なこと。		6.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		16.9	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	5.8	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	5.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		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。		3.2	10
12 長く住み続けられること。		5.5	6
13 医療機関との連携ができていること。		4.7	9
14 看取りケアを実施していること。		3.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.3	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。		2.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		1.7	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370901593	ひびのファミリア

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.2	3.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.9	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.0	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.9	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	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？	2	3.4	3.3	3.9
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	3.4	3.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	3.6	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.9	3.7	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.5	3.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	3.8	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.4	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.2	3.8	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.3
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	3.6	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

この度はユーザー評価へのご協力誠にありがとうございます。これまで感染対策のため様々なご不便を皆様にはおかけしており、今回のユーザー評価でも面会に関するご意見を多くいただきました。今年度は新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類に移行したこともあり、当事業所も面会制限の一部緩和などさせていただきました。感染症の脅威がなくなったわけではないため全てをコロナ前のようにすることは難しいですが、少しでも皆様のご要望にお応えできるように職員一同取り組んでまいりますので、引き続き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。		0.0	16
2 個人情報 を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。		7.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	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	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。		5.3	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。		0.4	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。		6.3	8
13 医療機関との連携ができていること。	2	7.4	7
14 看取りケアを実施していること。	5	0.4	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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	5.6	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。		7.7	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和5年度名古屋市介護サー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
2370901965	特別養護老人ホームあつたファミリア

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.4	4.3
4	4.1	3.9	4.1
4	4.2	4.3	4.3
4	3.9	4.1	4.4
3	3.4	4.2	4.5
3	3.7	3.8	4.5
3	3.3	3.6	4.2
4	3.8	3.7	4.4
3	3.4	3.4	3.9
3	3.4	3.4	4.1
3	3.9	3.8	4.2
3	3.9	4.2	4.2
3	3.5	3.8	4.1
3	4.0	4.0	4.3
3	4.3	4.8	4.8
3	4.2	3.7	4.3
3	3.6	4.1	4.3
3	3.7	3.9	4.3
3	3.6	3.7	4.1
3	3.6	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご協力ありがとうございました。コロナ禍での開所となり施設運営にご配慮いただきありがとうございました。アンケートを通じて食事に関する要望が高いことが分かりました。当施設としては集中厨房で調理した料理を提供するのではなく、お客様の前で調理を行う事ができるクックチル方式を採用しています。食事に関しては『最後まで口から食べる事。』を大切に取組んでおります。今後は調理業者と相談をしながらお客様が料理を美味しく感じていただけるように努めてまいります。新しい施設となりますので至らない事も多くあると思いますが、お客様やご家族様からの貴重な意見を大切にしながら改善に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。	4	2.5	12
2 個人情報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。		8.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.6	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。		7.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.7	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。		3.5	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。		7.4	5
12 長く住み続けられること。		4.3	9
13 医療機関との連携ができていること。		11.7	2
14 看取りケアを実施していること。	5	2.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	6.0	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。		1.1	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[―]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

3	4.2	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？

3	4.1	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

3	4.2	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	3.8	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.1	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	3.9	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	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？

3	3.4	3.9	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

3	3.9	3.8	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

3	3.9	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	3.5	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	4.7	4.8
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	3.9	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	3.9	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.6	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	3.6	3.9	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員に安心感、信頼感をもっていただけていることに、職員も安心感が持て、これからも今まで以上により環境を提供していけるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		8.5	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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。		8.0	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	5	2.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		6.3	8
12 長く住み続けられること。		4.0	9
13 医療機関との連携ができていること。	3	8.0	6
14 看取りケアを実施していること。		3.6	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	9.4	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。		2.2	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.1	4.3
5	4.1	3.8	4.1
5	4.2	4.1	4.3
5	3.9	4.5	4.4
4	3.4	4.6	4.5
4	3.7	4.7	4.5
4	3.3	4.3	4.2
4	3.8	4.7	4.4
4	3.4	4.1	3.9
4	3.4	4.2	4.1
4	3.9	4.2	4.2
4	3.9	4.4	4.2
4	3.5	4.1	4.1
4	4.0	4.3	4.3
5	4.3	4.9	4.8
5	4.2	4.2	4.3
4	3.6	4.4	4.3
5	3.7	4.5	4.3
5	3.6	4.2	4.1
4	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

お忙しい中ご回答ありがとうございました。契約書の説明に関して、自己評価とユーザー評価に乖離がございました。入所に際し様々な情報をお伝えしている中で、契約書の説明において一度に多くの情報をお伝えしてしまっている現状があります。わかりやすく説明できるよう、今後お伝えする内容を整理していきます。今回の皆様の評価、ご意見を今後の運営に活かし、より質のいいサービス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。		3.6	9
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
3 利用料金が適正なこと。		13.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	23.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.8	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。		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。		1.5	14
12 長く住み続けられること。		2.4	11
13 医療機関との連携ができていること。	3	3.0	10
14 看取りケアを実施していること。	2	2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	5
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。		3.9	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.3	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サー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
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

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	4.2	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	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

3	4.2	4.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

3	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.8	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.8	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

4	3.8	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？

2	3.4	3.8	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

5	3.9	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

3	3.9	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	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	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	4.3	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	4.2	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

3	3.6	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	4.5	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	3.6	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	3.6	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

自社評価より、ご家族様の評価の方が良かったですが、その中でもやはり施設内の行事等が、あまりできていない状況です。感染等も落ち着いており、今年度の行事の予定を立てています。少しでも楽しみができるようにしていけたらと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.4	4
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		3.8	8
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	23.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	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。		2.5	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	1.3	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.9	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	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。		7.5	6
12 長く住み続けられること。	2	2.5	10
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.4	7
14 看取りケアを実施していること。		0.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.3	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	16
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5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.5	4.3
4	4.1	4.0	4.1
4	4.2	4.7	4.3
5	3.9	4.4	4.4
4	3.4	4.6	4.5
4	3.7	4.4	4.5
3	3.3	4.1	4.2
4	3.8	4.4	4.4
4	3.4	4.0	3.9
4	3.4	4.1	4.1
4	3.9	4.2	4.2
4	3.9	4.3	4.2
3	3.5	4.1	4.1
4	4.0	4.5	4.3
5	4.3	4.9	4.8
5	4.2	4.2	4.3
4	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.3	4.3
4	3.6	4.2	4.1
4	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

現在も、感染症が心配、面会などの制限をさせて頂いてますのでご迷惑をお掛けしておりますがご家族の皆様には当法人へのご理解・ご協力感謝いたします。そんな中でも、心配や不安にならないようにご家族様ともコミュニケーションを取り、安心して暮らせるように努め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。		4.2	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
3 利用料金が適正なこと。		11.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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。		11.7	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。	5	3.9	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	10.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	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。		1.1	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.4	6
12 長く住み続けられること。	2	5.0	7
13 医療機関との連携ができていること。		10.0	5
14 看取りケアを実施していること。		3.1	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	10
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。		4.4	8
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。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.2	4.3
5	4.1	4.0	4.1
5	4.2	3.9	4.3
4	3.9	4.3	4.4
4	3.4	4.4	4.5
4	3.7	4.5	4.5
4	3.3	4.1	4.2
4	3.8	4.0	4.4
4	3.4	3.6	3.9
4	3.4	3.9	4.1
4	3.9	3.9	4.2
4	3.9	3.9	4.2
4	3.5	4.1	4.1
4	4.0	3.9	4.3
5	4.3	4.7	4.8
5	4.2	4.4	4.3
4	3.6	4.4	4.3
4	3.7	4.4	4.3
4	3.6	3.7	4.1
4	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

日頃は施設へのご理解とご協力を、またご多忙のなかアンケートへのご参加をいただきありがとうございますというございました。今回の評価から相談員として、契約時のご説明がまだまだ不十分であると認識することが出来ました。またコロナ他感染拡大により、面会をはじめご利用者様の生活の質が低下してしまったことが評価の低下に繋がったと痛切に感じております。職員全体が感染防止への意識を高め、ご利用者様ご家族様に安心していただける施設になるよう一層努めてまいります。今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.9	7
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.8	13
3 利用料金が適正なこと。	4	15.3	3
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	16.1	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。		2.4	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。		0.8	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	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。		0.4	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。		5.5	8
13 医療機関との連携ができていること。	5	12.9	4
14 看取りケアを実施していること。		0.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.5	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	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。		0.8	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		1.6	11
20 10人以下のユニットであること。		0.4	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.4	4.3
5	4.1	3.9	4.1
5	4.2	4.4	4.3
5	3.9	4.5	4.4
4	3.4	4.7	4.5
5	3.7	4.7	4.5
4	3.3	4.4	4.2
4	3.8	4.4	4.4
4	3.4	4.0	3.9
5	3.4	4.4	4.1
4	3.9	4.3	4.2
5	3.9	4.4	4.2
4	3.5	4.1	4.1
5	4.0	4.5	4.3
5	4.3	4.6	4.8
5	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.2	4.3
4	3.6	4.0	4.1
4	3.6	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今年度も貴重なご意見を頂きまして誠にありがとうございます。感染症対策での、面会や外出制限の緩和についてご意見を頂きました。高齢者の方が多く生活される場であり、感染症が発生するとクラスターとなってしまうリスクも高い為、感染状況に注視しながら、入居者様の健康管理を最優先に緩和に向けて今後も検討を重ねてまいります。また、日頃の入居者様の様子や健康状態の連絡について、有難いご評価を頂いております。今後もご面会時やご連絡の際に、より詳しくご状況をお伝えできるよう努めてまいります。入居者様、ご家族様が安心して頂けるように、更なる質の向上に努めてまいりますのでよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	1.5	15
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。	1	1.0	17
3 利用料金が適正なこと。		9.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	11.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	10.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.4	9
12 長く住み続けられること。		6.7	6
13 医療機関との連携ができていること。		8.1	5
14 看取りケアを実施していること。	4	1.7	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	7
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。		1.7	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。		1.7	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.0	4.3
4	4.1	3.9	4.1
4	4.2	4.1	4.3
4	3.9	3.8	4.4
4	3.4	4.2	4.5
4	3.7	4.4	4.5
4	3.3	3.7	4.2
5	3.8	4.1	4.4
3	3.4	3.2	3.9
4	3.4	3.5	4.1
5	3.9	3.8	4.2
5	3.9	3.8	4.2
5	3.5	3.7	4.1
5	4.0	4.2	4.3
5	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.2	4.3
4	3.6	4.0	4.3
4	3.7	3.9	4.3
5	3.6	3.5	4.1
4	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	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	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。

コロナの影響が少なくなってきました。感染状況をみながらまた以前のような運営状態に近づける対応を考えています。
この度はご評価ご意見くださり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。		4.3	10
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	4	8.2	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	10.1	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	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。		2.4	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.0	17
12 長く住み続けられること。		7.3	6
13 医療機関との連携ができていること。	5	9.8	4
14 看取りケアを実施していること。		0.9	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	15
19 個室であること。		6.1	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サー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

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.1	4.3
3	4.1	4.2	4.1
4	4.2	4.2	4.3
3	3.9	4.4	4.4
2	3.4	4.2	4.5
2	3.7	4.1	4.5
3	3.3	3.9	4.2
3	3.8	4.0	4.4
2	3.4	3.1	3.9
3	3.4	3.3	4.1
3	3.9	3.9	4.2
3	3.9	4.1	4.2
3	3.5	3.8	4.1
3	4.0	4.1	4.3
3	4.3	4.9	4.8
4	4.2	4.3	4.3
3	3.6	4.1	4.3
4	3.7	4.1	4.3
3	3.6	3.9	4.1
3	3.6	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	20
3 利用料金が適正なこと。	4	15.5	2
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。	2	9.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	3.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.8	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。		6.7	5
12 長く住み続けられること。		5.9	8
13 医療機関との連携ができていること。		2.5	11
14 看取りケアを実施していること。		2.5	11
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。		2.5	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	1.7	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	19
19 個室であること。		2.5	11
20 10人以下のユニットであること。		0.8	17

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.2	4.3
5	4.1	3.9	4.1
4	4.2	4.1	4.3
4	3.9	4.3	4.4
3	3.4	4.7	4.5
4	3.7	4.6	4.5
3	3.3	4.3	4.2
4	3.8	4.5	4.4
3	3.4	4.2	3.9
3	3.4	4.2	4.1
4	3.9	4.3	4.2
4	3.9	4.2	4.2
3	3.5	4.3	4.1
5	4.0	4.5	4.3
3	4.3	4.9	4.8
4	4.2	4.1	4.3
5	3.6	4.4	4.3
4	3.7	4.4	4.3
3	3.6	4.1	4.1
4	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

面会について新型コロナが5類になり、徐々に緩和しておりますが、未だ入居者様・ご家族様にはご迷惑をおかけしております。徐々に緩和を進めていき、居室での面会が叶うように施設内で議論を重ねてまいります。施設の対応については暖かい励ましのお言葉もいただけており、職員一同励みにして、今後も入居者様の安全・安心な生活を保てるように支援してまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	12
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		1.6	13
3 利用料金が適正なこと。		9.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	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。	4	5.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.9	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	1.6	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.5	5
12 長く住み続けられること。		4.7	8
13 医療機関との連携ができています。		8.6	4
14 看取りケアを実施していること。		2.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.6	13
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。		4.3	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.7	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391000110	特別養護老人ホームあんのん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.1	4.1
4	4.2	4.2	4.3
4	3.9	4.8	4.4
4	3.4	4.7	4.5
5	3.7	4.8	4.5
4	3.3	4.7	4.2
4	3.8	4.6	4.4
4	3.4	3.8	3.9
4	3.4	3.9	4.1
4	3.9	4.3	4.2
4	3.9	4.1	4.2
4	3.5	3.8	4.1
4	4.0	4.2	4.3
5	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.4	4.3
5	3.7	4.6	4.3
5	3.6	4.2	4.1
4	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	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。

事業所評価と利用者評価の差は無く概ね自己評価通りという結果となっております。しかし、この評価に満足することなく、事業所評価を高め、その数字に利用者評価との差異が生じないようサービスの質を高めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	0.0	14
2 個人情報 を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。		3.3	11
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.8	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.1	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.8	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	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。	4	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。		3.9	9
12 長く住み続けられること。		6.7	7
13 医療機関との連携ができていること。		11.7	3
14 看取りケアを実施していること。		0.6	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	9
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。		3.3	11
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。		7.8	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.5	4.3
5	4.1	4.6	4.1
5	4.2	4.6	4.3
5	3.9	4.9	4.4
4	3.4	4.8	4.5
4	3.7	4.7	4.5
4	3.3	4.3	4.2
4	3.8	4.8	4.4
4	3.4	4.4	3.9
5	3.4	4.4	4.1
5	3.9	4.5	4.2
5	3.9	4.6	4.2
4	3.5	4.4	4.1
4	4.0	4.8	4.3
5	4.3	5.0	4.8
5	4.2	4.8	4.3
4	3.6	4.4	4.3
5	3.7	4.5	4.3
5	3.6	4.2	4.1
4	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

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。		0.0	18
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	4	8.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.2	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	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。		2.1	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。		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。		2.1	12
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.2	8
12 長く住み続けられること。		7.7	7
13 医療機関との連携ができていること。	3	8.7	4
14 看取りケアを実施していること。		2.1	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.6	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。		2.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	17
19 個室であること。		4.6	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	5	3.3	4.1	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	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	3.4	3.6	3.9
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	3.4	3.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.9	3.5	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	3.5	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	3.8	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.0	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	4.2	4.3	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.3
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	3.6	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ禍においてレクリエーション活動が低迷されていたが、第五類に変更になってから少しずつレクリエーションの、幅が
広げられるようになりました。安全面に考慮しながら外食レクリエーションや南西部のイベント等に参加し地域のふれあいの場
を設けたいです。整容に関しても適宜観察しながら対応したいと思います。

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。		1.3	12
2 個人情報や絶対外にももらさないこと。	4	0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		3.3	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		17.3	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	5.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	4.0	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	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。		0.7	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。		13.3	3
12 長く住み続けられること。	5	5.3	6
13 医療機関との連携ができていること。		11.3	4
14 看取りケアを実施していること。		2.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	17
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	5.3	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.3	12
19 個室であること。		0.7	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？

5	4.1	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.2	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	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？

5	3.4	4.2	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

5	3.9	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

4	3.9	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	3.5	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.6	4.8
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	4.3	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	3.6	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

現在の感染状況もあり居室内での面会は難しいですが、居室内の様子がわかるように写真と図面で説明していきたいです。建物の老朽化によりご不便をおかけしています。修繕・整備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。		5.3	8
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		2.3	13
3 利用料金が適正なこと。	2	14.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	14
10 飲酒、テレビ・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。		5.0	9
12 長く住み続けられること。	5	8.3	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	8.0	4
14 看取りケアを実施していること。		3.3	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.7	12
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	0.7	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	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5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.6	4.3
5	4.1	4.1	4.1
4	4.2	4.4	4.3
4	3.9	4.9	4.4
4	3.4	5.0	4.5
4	3.7	4.8	4.5
4	3.3	4.5	4.2
4	3.8	4.8	4.4
3	3.4	4.4	3.9
3	3.4	4.6	4.1
4	3.9	4.6	4.2
4	3.9	4.3	4.2
4	3.5	4.4	4.1
4	4.0	4.8	4.3
5	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.8	4.3
3	3.6	4.8	4.3
4	3.7	4.6	4.3
4	3.6	4.3	4.1
3	3.6	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は、5月に新型コロナが5類に引き下げられたことを受け、対面面会については、感染予防の観点より面会時間や人数に制限を設けましたが、居室で面会いただけるようにしたことから、多くのご家族にお越しいただきました。今後も、感染対策を継続しながら、面会が行えるよう努めてまいります。ご利用者の評価の中で、苦情受付窓口についての説明についての設問で、点数は平均点の評価となりましたが、非該当のご意見(覚えていない)を多くいただきました。苦情相談窓口について、自施設のみならず第三者委員や、その他の機関についてもご周知いただけるよう、懇切丁寧な説明を心掛けるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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	8
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	4	23.9	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	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。	3	6.9	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。		2.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	1.4	13
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。		0.0	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。		1.1	14
12 長く住み続けられること。		12.8	3
13 医療機関との連携ができていること。	5	5.0	7
14 看取りケアを実施していること。		2.5	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	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。		7.8	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.3	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和5年度名古屋市介護サー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

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.0	4.1
4	4.2	4.2	4.3
4	3.9	4.4	4.4
4	3.4	4.5	4.5
4	3.7	4.5	4.5
3	3.3	4.2	4.2
3	3.8	4.1	4.4
4	3.4	4.0	3.9
3	3.4	4.2	4.1
3	3.9	4.2	4.2
3	3.9	4.3	4.2
3	3.5	4.3	4.1
4	4.0	4.3	4.3
4	4.3	4.7	4.8
3	4.2	4.2	4.3
4	3.6	4.4	4.3
3	3.7	4.5	4.3
3	3.6	4.0	4.1
4	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価として全体平均と比べ、ほぼ変わらない評価で高評価を頂いております。
スタッフが適切なサービス提供に取り組んで頂けた結果だと思います。

また施設を利用する上での一番大切なことで、職員の対応に安心感・信頼感があることが上がっており今後も一番に取り組
みをしなくてはいけないことと感じました。

コロナ禍での面会についても声が上がっており、予約なしについては現在難しい状況ではあると思いますが面会制限・解除
の報告については今後考慮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。		4.4	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
3 利用料金が適正なこと。	2	13.3	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。	3	8.7	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。		7.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	3.9	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		4.3	9
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ること。	5	7.6	5
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。		7.6	5
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。		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	19
19 個室であること。		0.4	17
20 10人以下のユニットであること。		0.2	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.2	4.3
5	4.1	4.1	4.1
5	4.2	4.3	4.3
4	3.9	4.3	4.4
4	3.4	4.4	4.5
4	3.7	4.4	4.5
3	3.3	4.2	4.2
4	3.8	4.4	4.4
3	3.4	4.0	3.9
4	3.4	4.0	4.1
5	3.9	4.1	4.2
4	3.9	4.1	4.2
4	3.5	4.2	4.1
4	4.0	4.1	4.3
5	4.3	4.7	4.8
4	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.3	4.3
4	3.6	3.9	4.1
4	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。評価の中でご意見のあった「個人を尊重した援助」や「余暇時間の過ごし方」について、ご本人やご家族の意向を伺いながら、よりご希望に沿った援助を提供することで皆様の満足度を少しでも充足できるよう努めます。今後も皆様に安心して過ごしていただけるよう職員一同で取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	11
2 個人情報や絶対外に漏らさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	3	8.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.7	8
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。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.4	11
12 長く住み続けられること。		9.5	4
13 医療機関との連携ができていること。		10.0	3
14 看取りケアを実施していること。		7.1	6
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	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.3	9
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5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.5	4.3
4	4.1	4.2	4.1
4	4.2	4.3	4.3
4	3.9	4.6	4.4
4	3.4	4.5	4.5
4	3.7	4.5	4.5
2	3.3	4.0	4.2
4	3.8	4.4	4.4
3	3.4	3.8	3.9
3	3.4	4.0	4.1
4	3.9	4.1	4.2
4	3.9	4.2	4.2
3	3.5	4.3	4.1
4	4.0	4.4	4.3
4	4.3	4.7	4.8
4	4.2	4.5	4.3
4	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.2	4.3
3	3.6	3.8	4.1
3	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、お忙しい中、今年度のユーザー評価にご協力を賜りまして、誠にありがとうございました。全ユーザー評価と比較して平均をやや下回る評価をいただきましたが、その中でも「利用者の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？」については評価が低く、ご利用者・ご家族に当施設の自立支援介護がまだまだ定着していないことを痛感いたしました。法人の経営計画にも自立支援介護の推進を掲げておりますので、より一層、根拠に基づいた介護を提供できるよう心掛けてまいります。また全項目について皆様の貴重なご意見として真摯に受け止め、高品質なサービスを提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
2 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
3 利用料金が適正なこと。	3	12.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.7	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。	4	7.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.4	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.4	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	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。		3.0	12
12 長く住み続けられること。		9.7	4
13 医療機関との連携ができていること。		4.7	9
14 看取りケアを実施していること。	5	2.3	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.4	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	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5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.3	4.3
5	4.1	3.8	4.1
5	4.2	4.4	4.3
4	3.9	4.5	4.4
3	3.4	4.5	4.5
4	3.7	4.5	4.5
3	3.3	4.4	4.2
4	3.8	4.3	4.4
4	3.4	3.7	3.9
4	3.4	4.1	4.1
4	3.9	4.2	4.2
4	3.9	4.1	4.2
4	3.5	4.2	4.1
4	4.0	4.2	4.3
4	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.2	4.3
4	3.6	4.1	4.3
3	3.7	4.1	4.3
3	3.6	4.0	4.1
3	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご家族様から貴重なご意見や感想を頂戴し、誠にありがとうございました。ご家族様や入居者様の求められるサービスを把握し、安心して利用できる施設づくりができるよう努めて参ります。面会について、コロナ・インフルエンザと今年は猛威を振るっており面会の中止などご不便をお掛けし大変申し訳ありません。少しでも日常生活を伝えられる様、情報発信をしていきたいと思ひます。気になる事がありましたらお電話をして頂ければと思ひます。

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。		3.6	10
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。	3	1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		10.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	4	6.4	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	15.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	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	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。		1.8	13
12 長く住み続けられること。		9.1	5
13 医療機関との連携ができていること。		10.6	4
14 看取りケアを実施していること。		3.6	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)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	4.2	4.6	4.3
5	4.1	4.1	4.1
5	4.2	4.4	4.3
4	3.9	4.2	4.4
3	3.4	4.5	4.5
3	3.7	4.4	4.5
2	3.3	3.9	4.2
4	3.8	4.3	4.4
4	3.4	3.5	3.9
4	3.4	3.8	4.1
3	3.9	3.9	4.2
3	3.9	3.7	4.2
3	3.5	3.9	4.1
5	4.0	4.2	4.3
4	4.3	4.9	4.8
5	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.2	4.3
3	3.7	3.9	4.3
3	3.6	4.1	4.1
3	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.4%	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	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	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価を通じて貴重なご意見をいただく事により、サービスを提供するうえでより注意して改善すべき点がある事がわかりました。また、介護保険外サービスについては更に丁寧な説明を行っていく必要性を感じております。今回のユーザー評価を職員全体で共有し、ご利用者・ご家族に安心安全なサービスを提供できるように今後も取り組んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	16
3 利用料金が適正なこと。		8.1	5
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。		5.9	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.6	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	5.6	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	2.6	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.7	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。		5.2	8
12 長く住み続けられること。		8.9	3
13 医療機関との連携ができていること。		8.5	4
14 看取りケアを実施していること。	5	3.3	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	1.1	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		5.2	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[―]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？

5	4.1	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	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？

4	3.4	3.6	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.9	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

4	3.9	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	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.6	4.8
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

3	3.6	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	58.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価にご協力いただきまして、誠にありがとうございます。面会におきましては9時30分から11時30分、14時から16時の間、週1回お部屋での面会、外出についても月1回と制限を緩和させていただくことになりました。ケアプランについては、定期的に見直しを行っておりますが、今後はサービス内容の変更の有無にかかわらず、ご家族様に定期的に提示させていただきます。今後もサービス向上に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
3 利用料金が適正なこと。	5	12.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	12.5	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	7.5	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	13.3	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		2.4	12
12 長く住み続けられること。		6.3	6
13 医療機関との連携ができていること。		6.3	6
14 看取りケアを実施していること。		0.4	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.2	14
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。		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。		3.9	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.1
4	4.2	4.3	4.3
4	3.9	4.2	4.4
3	3.4	4.7	4.5
4	3.7	4.2	4.5
3	3.3	3.8	4.2
4	3.8	4.4	4.4
3	3.4	4.0	3.9
3	3.4	4.0	4.1
4	3.9	3.9	4.2
4	3.9	4.0	4.2
4	3.5	3.8	4.1
4	4.0	4.1	4.3
4	4.3	5.0	4.8
4	4.2	4.1	4.3
3	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.2	4.3
3	3.6	3.9	4.1
3	3.6	3.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。評価の中で、ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映されているか、食事は献立、味付け、食べやすさなどに満足されているか、身だしなみについての介護内容、入浴やトイレの介助時のプライバシーの保護といった項目については改善、サービスの見直しが必要であると感じました。特に身だしなみについてはご本人がその人らしく生きていくのにとっても重要と考えていますので、改善していきたいと感じました。また面会につきましてはコロナウイルス、インフルエンザが終息に向かい次第緩和を検討しているところです。介護職員・看護職員はじめ施設職員一丸となって改善に取り組むように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
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。	3	7.6	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	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。	2	16.7	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。		6.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	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。		9.8	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応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。		12.9	3
12 長く住み続けられること。		2.3	12
13 医療機関との連携ができていること。	5	3.8	8
14 看取りケアを実施していること。		0.8	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.3	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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	8
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5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.7	4.3
4	4.1	4.4	4.1
4	4.2	4.6	4.3
5	3.9	4.5	4.4
4	3.4	4.7	4.5
4	3.7	4.7	4.5
4	3.3	4.3	4.2
4	3.8	4.6	4.4
4	3.4	4.1	3.9
4	3.4	4.2	4.1
4	3.9	4.0	4.2
4	3.9	4.3	4.2
4	3.5	4.3	4.1
4	4.0	4.5	4.3
4	4.3	4.6	4.8
4	4.2	4.2	4.3
4	3.6	4.3	4.3
4	3.7	4.5	4.3
4	3.6	4.3	4.1
4	3.6	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。昨年と同様感染症の影響の為、施設での行事や外出、面会等についてご利用者様、ご家族様には大きく制限を設けさせて頂き申し訳ありませんでした。面会は時間の予約制で対面での面会も再開し、1月からは土曜日、日曜日も開始しました。少しずつではありますが制限を緩和していきたいと思っています。入所者の方、ご家族の方に安心して頂けるように今後も情報発信していけるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
2 個人情報 を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。		12.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.3	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.2	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	1.4	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.3	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	7
12 長く住み続けられること。		7.2	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	7.5	4
14 看取りケアを実施していること。		4.7	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		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。		1.4	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	15
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.7	4.3
4	4.1	4.2	4.1
4	4.2	4.3	4.3
4	3.9	4.7	4.4
4	3.4	4.8	4.5
4	3.7	4.7	4.5
4	3.3	4.4	4.2
4	3.8	4.5	4.4
4	3.4	4.3	3.9
4	3.4	4.6	4.1
4	3.9	4.5	4.2
4	3.9	4.5	4.2
4	3.5	4.5	4.1
4	4.0	4.6	4.3
4	4.3	4.7	4.8
4	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.5	4.3
4	3.7	4.4	4.3
4	3.6	4.4	4.1
4	3.6	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を介護事業所として真摯に受け止め、更なるサービス向上に努めてまいります。今後も信頼される事業所を目指し、業務改善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。		1.5	13
2 個人情報や絶対外に漏らさないこと。		0.3	18
3 利用料金が適正なこと。	3	9.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。	1	10.7	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。		6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.1	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.2	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.7	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.5	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。		5.2	8
12 長く住み続けられること。		6.7	5
13 医療機関との連携ができていること。		13.8	2
14 看取りケアを実施していること。	5	0.9	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	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。	4	5.5	7
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。		0.3	18
20 10人以下のユニットであること。		0.3	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.6	4.3
4	4.1	4.4	4.1
4	4.2	4.6	4.3
4	3.9	4.8	4.4
3	3.4	4.9	4.5
3	3.7	4.7	4.5
3	3.3	4.5	4.2
3	3.8	4.8	4.4
3	3.4	4.8	3.9
2	3.4	4.5	4.1
3	3.9	4.5	4.2
3	3.9	4.6	4.2
3	3.5	4.6	4.1
4	4.0	4.8	4.3
4	4.3	4.9	4.8
3	4.2	4.8	4.3
3	3.6	4.9	4.3
3	3.7	4.8	4.3
3	3.6	4.2	4.1
3	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6%	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	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頂きました利用者様及びご家族様ありがとうございました。全体平均に比べ良い評価をして頂き、職員一同今後の仕事に対しての励みになります。今後も継続して本人様の自立を維持や向上ができるようにケアプランの立案をし、ご家族様にも安心していただけるような説明や環境づくりを心がけて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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	7
2 個人情報 を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。		11.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.6	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	3.2	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.0	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。		1.6	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.4	5
12 長く住み続けられること。	5	4.4	8
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	4
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。		4.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	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。		3.6	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サー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

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	4.2	4.8	4.3
---	-----	-----	-----

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？

3	4.1	4.7	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

3	4.2	4.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.8	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.8	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

2	3.3	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	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？

2	3.4	4.3	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

3	3.9	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

3	3.9	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	3.5	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

3	4.0	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

3	4.3	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	4.2	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

2	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.6	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	3.6	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。今回、すべての項目で高評価をいただき、職員一同、感謝の気持ちで一杯です。ご意見の中で、自由に面会がしたいとのご要望がありました。施設としても、感染状況を踏まえながら、面会ルールの緩和など検討しておりますので、詳細が決まり次第、皆様にお知らせさせていただきます。今後も皆様に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、よろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.0	20
3 利用料金が適正なこと。	3	12.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	6.7	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	7.7	3
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	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。		0.7	15
12 長く住み続けられること。		4.2	10
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.3	6
14 看取りケアを実施していること。		1.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.4	4
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。		2.8	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。		4.2	10
20 10人以下のユニットであること。		0.4	17

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.6	4.3
5	4.1	4.2	4.1
5	4.2	4.6	4.3
5	3.9	4.4	4.4
4	3.4	4.4	4.5
5	3.7	4.4	4.5
4	3.3	4.3	4.2
4	3.8	4.2	4.4
3	3.4	3.6	3.9
3	3.4	3.9	4.1
4	3.9	4.0	4.2
4	3.9	4.4	4.2
4	3.5	4.3	4.1
5	4.0	4.3	4.3
5	4.3	4.4	4.8
5	4.2	4.3	4.3
4	3.6	4.1	4.3
4	3.7	4.0	4.3
4	3.6	4.0	4.1
4	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご入居者様、ご家族様の貴意に感謝申し上げます。今年も入居者様の生活をお守りする一心で駆け抜けた一年でした。又、感染対策と生活の潤いとのバランスをどうとっていくかを考えた一年でもありました。ご家族様におかれましてもご不安の絶えない一年であったと思います。安心安全、それを感じていただける施設運営にこれからも精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
2 個人情報 を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	12.7	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。	5	7.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.4	10
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。		4.4	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	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。		1.0	16
12 長く住み続けられること。	4	6.7	6
13 医療機関との連携ができていること。		7.3	4
14 看取りケアを実施していること。		2.9	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.1	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。		4.1	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.9	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	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	3.4	3.8	3.9
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	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.9	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	3.5	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
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	4.2	4.6	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	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	3.6	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	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。

評価事業にご参加くださり、また貴重なご意見を下さった皆様に熱くお礼申し上げます。今回のご意見の中で、衣類の汚れや環境整備に対する厳しいご意見がありました。これらのご意見はスタッフと共有し改善に努め、さらに多職種共同で支援してまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		2.5	11
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	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。	5	3.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	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。		5.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		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。		0.6	18
12 長く住み続けられること。		3.5	9
13 医療機関との連携ができていること。		11.8	3
14 看取りケアを実施していること。		8.9	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	6
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。		1.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.0	19
19 個室であること。		13.1	2
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サー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？	3	4.2	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	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	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	3.4	3.9	3.9
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	3.4	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.9	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	3.5	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
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	4.2	4.2	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	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	3.6	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

少しずつユーザー評価の点数が向上しており、とてもうれしく思うとともに、評価してくださって方に感謝しております。面会や活動も始まり、徐々にこれまでの生活を取り戻してきているため、今後も生活されている方に寄り添った関りができるよう、取り組んでいきたいと思います。また、食事に関しては食材費高騰の影響はありますが、食事が楽しみになっていただけるよう引き続き試行錯誤をしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	13
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		8.5	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	4.9	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。		5.3	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.0	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。	5	0.7	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.3	8
12 長く住み続けられること。	4	9.2	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.7	5
14 看取りケアを実施していること。		7.0	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		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。		4.9	10
20 10人以下のユニットであること。		0.4	17

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	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	3.4	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.8	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	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	3.4	3.8	3.9
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	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.9	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	3.5	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	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	4.2	4.1	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.3
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	3.6	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価にご協力いただきましてありがとうございます。全体的に自己評価よりも高い評価と温かいお言葉をいただきました職員一同、日頃の業務においての励みになっております。新型コロナによる面会制限等により、ご家族様へご利用者様の様子やどのようなケアが行われているかを伝えきれない部分があったかと思います。介護施設における制限も解除されつつありますが、開かれた施設でいられるよう施設での取り組みや施策等ご家族様にわかりやすい説明を心掛け、ご利用者様・ご家族様との信頼関係を大切にしながら安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	14
2 個人情報や絶対外に漏らさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	5	12.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.5	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.6	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	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。		6.7	6
12 長く住み続けられること。		11.6	4
13 医療機関との連携ができていること。	3	4.5	8
14 看取りケアを実施していること。		1.8	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.9	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.6	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。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.6	4.3
4	4.1	4.3	4.1
4	4.2	4.6	4.3
4	3.9	4.7	4.4
3	3.4	4.7	4.5
3	3.7	4.7	4.5
3	3.3	4.4	4.2
3	3.8	4.7	4.4
1	3.4	4.2	3.9
3	3.4	4.4	4.1
4	3.9	4.4	4.2
3	3.9	4.4	4.2
3	3.5	4.5	4.1
3	4.0	4.4	4.3
4	4.3	4.9	4.8
4	4.2	4.5	4.3
3	3.6	4.6	4.3
4	3.7	4.7	4.3
3	3.6	4.4	4.1
3	3.6	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	58	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.7%	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	41	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナの感染症法上の扱いが2類相当から5類に移行しましたが、多床室中心の建物の構造上、1人コロナに感染すると同室者への感染を防ぎきれないという事情を抱えているため、地域の感染拡大の状況に応じて、面会を制限したり、面会場所を限定するなどの対応をせざるを得ない状況です。ご家族の皆さまには不自由をおかけすることになりますが、当施設の運営に格別なご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。今回のユーザー評価では、ご要望とともに感謝や歓びのお声を多数お寄せいただきました。今後もご家族やご利用者のお気持ちを伺う機会を大切に、より一層のサービスの向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	11
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		0.3	18
3 利用料金が適正なこと。	3	8.3	4
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。		9.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.2	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	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。		1.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.5	12
12 長く住み続けられること。	2	10.5	2
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.0	10
14 看取りケアを実施していること。		2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	6.5	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.5	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。		5.5	7
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。		1.7	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サー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ル

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.1	4.3
2	4.1	3.9	4.1
3	4.2	3.8	4.3
4	3.9	4.2	4.4
5	3.4	4.3	4.5
5	3.7	4.2	4.5
5	3.3	4.1	4.2
3	3.8	3.8	4.4
5	3.4	3.3	3.9
5	3.4	3.7	4.1
2	3.9	3.6	4.2
3	3.9	3.8	4.2
4	3.5	3.7	4.1
5	4.0	4.2	4.3
5	4.3	4.6	4.8
5	4.2	3.9	4.3
5	3.6	4.1	4.3
5	3.7	4.0	4.3
4	3.6	3.8	4.1
4	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	39.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご本人様が生きがいを持てるような活動の実施、認知機能や身体機能の低下を防ぐ事へのご希望として、近隣の喫茶店への外出レクリエーションの企画、施設内での食事レクリエーション、花火等季節にあった行事の催しを引き続き実施させていただき、日常生活に楽しみを見出していただきご利用様の満足度を意識したサービスをご提供し充実したレクリエーションの取り組みを行っていきたいと思います。また、面会規制についてのご意見が多く寄せられた為、新型コロナウイルスやインフルエンザ感染対策を継続しつつ、面会規制の緩和を施設内で検討し実施させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
2 個人情報 を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	17.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.7	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。		6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	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。		4.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		0.4	14
12 長く住み続けられること。		8.4	5
13 医療機関との連携ができていること。	5	4.9	8
14 看取りケアを実施していること。		1.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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	5.3	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	14
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5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[―]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

4	4.2	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	4.7	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.9	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.9	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.9	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.7	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	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	3.4	4.5	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

3	3.9	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

3	3.9	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	3.5	4.7	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	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	4.2	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

3	3.6	4.9	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	4.9	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	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	3.6	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見をいただきありがとうございました。ご利用者様お一人お一人に寄り添い、安心安全に、楽しく生活していただくことが大切だと考えます。今後もお気づきの点やご要望を教えていただき、ご家族様の思いを真摯に受け止め、職員間の連携やサービスの質の向上に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	6.7	7
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
3 利用料金が適正なこと。	1	11.6	2
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。		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。	5	4.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.6	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	4	1.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.9	16
12 長く住み続けられること。		8.0	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.6	4
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。		4.5	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	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。		4.5	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[―]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	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	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

4	3.3	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	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	3.4	3.6	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.9	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

5	3.9	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？

5	3.5	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	4.0	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.7	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	4.2	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございました。ご指摘を受けたことは真摯に受け止め、ご利用者が安心、安全な生活を送っていただけるよう、また、ご家族様との信頼関係をより深められるよう努めます。まだまだ足りないことも多々あると思いますが、さらなる質の向上に向けて職員間で共有し、日々のケアに活かしてまいります。

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。	2	3.6	13
2 個人情報や絶対外に漏らさないこと。		1.2	15
3 利用料金が適正なこと。		15.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	6.7	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。	3	4.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.5	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	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。		0.9	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		3.9	11
12 長く住み続けられること。		4.5	9
13 医療機関との連携ができていること。	5	10.9	3
14 看取りケアを実施していること。		1.5	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.9	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。		5.5	5
20 10人以下のユニットであること。		0.9	16

令和5年度名古屋市介護サー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
2371303757	特別養護老人ホーム瀬古の家

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[―]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	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	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

5	3.9	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

4	3.3	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	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？

5	3.4	3.7	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

5	3.9	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

4	3.9	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	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	4.0	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.7	4.8
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

5	3.6	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

5	3.7	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	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

評価結果を受けて3月17日に家族会を開催いたしますので、アンケートにご協力いただいた旨をお礼を、ご家族の皆様にお伝えいたします。そのうえでご要望の多かった、家族面会の拡大について、事業所として積極的に取り組んでゆきます。現在の家族面会可能日数について、土日は職員体制の構築が難しいが、平日を増やせるようにいたします。また、入居者の方の状況によって柔軟に対応できるよう取り組んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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 を絶対に外にもらさないこと。	2	0.3	16
3 利用料金が適正なこと。		9.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		16.5	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。		7.0	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	11.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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	8
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。		4.6	8
14 看取りケアを実施していること。		1.4	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.9	15
19 個室であること。		1.4	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3	4.3
3	4.1	4.3	4.1
3	4.2	4.3	4.3
3	3.9	4.6	4.4
3	3.4	4.4	4.5
2	3.7	4.3	4.5
3	3.3	3.9	4.2
3	3.8	4.4	4.4
3	3.4	3.4	3.9
3	3.4	3.9	4.1
3	3.9	4.2	4.2
3	3.9	4.0	4.2
3	3.5	3.8	4.1
3	4.0	4.1	4.3
4	4.3	4.7	4.8
3	4.2	4.4	4.3
3	3.6	4.5	4.3
3	3.7	4.4	4.3
3	3.6	3.7	4.1
3	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

毎年のユーザー評価の結果や貴重なご意見をもとに次年度の入居者様や家族様への対応の参考にさせていただいています。コロナが5類になるも高齢者施設として面会方法はコロナ前に比べまだ制限しておりますが、感染状況や情勢を確認しながら入居者様や家族様が今より少しでも多くの時間を一緒に過ごして頂け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。	3	2.7	13
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。	4	0.3	16
3 利用料金が適正なこと。		13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.0	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。		4.7	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.3	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.7	12
12 長く住み続けられること。		5.3	9
13 医療機関との連携ができていること。	5	8.3	6
14 看取りケアを実施していること。		5.7	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		6.0	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

4	4.2	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.4	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	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	3.4	4.0	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.9	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

5	3.9	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？

5	3.5	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	5.0	4.8
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	79.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご家族からの意見を真摯に受け止め、ご家族にお伝えすることは特定の職員に統一し混乱のない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。	1	1.7	14
2 個人情報情報を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。	5	6.7	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		9.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.7	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.3	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.0	6
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。	4	4.6	10
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。		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	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.5	8
20 10人以下のユニットであること。		1.2	15

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.3	4.3
5	4.1	3.9	4.1
5	4.2	4.4	4.3
5	3.9	4.2	4.4
4	3.4	4.4	4.5
5	3.7	4.4	4.5
4	3.3	4.0	4.2
5	3.8	4.4	4.4
5	3.4	4.0	3.9
4	3.4	4.1	4.1
5	3.9	4.2	4.2
5	3.9	4.1	4.2
5	3.5	4.0	4.1
5	4.0	4.1	4.3
5	4.3	4.9	4.8
5	4.2	4.5	4.3
4	3.6	4.1	4.3
5	3.7	4.3	4.3
5	3.6	4.0	4.1
4	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は貴重なご意見を多数お寄せいただき、ありがとうございました。緑生苑特養では、いただいたご意見をしっかりと受け止め、これからもレクリエーションの充実を図るとともに、ご入苑者様の趣味やご意向が活かせる施設へ工夫致します。ご入苑者様・ご家族様により一層安心してご生活頂ける施設運営を行って参ります。

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。		3.5	10
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。		11.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	23.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.3	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.6	6
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。		1.2	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	3	0.6	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	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。		4.4	8
12 長く住み続けられること。		5.8	7
13 医療機関との連携ができていること。	2	8.7	5
14 看取りケアを実施していること。	4	3.5	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	9
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。	1	2.0	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。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)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	4.2	4.3	4.3
3	4.1	4.3	4.1
3	4.2	4.3	4.3
3	3.9	4.6	4.4
3	3.4	4.6	4.5
3	3.7	4.7	4.5
3	3.3	4.2	4.2
3	3.8	4.6	4.4
3	3.4	3.8	3.9
3	3.4	4.3	4.1
3	3.9	4.1	4.2
3	3.9	4.1	4.2
3	3.5	4.1	4.1
3	4.0	4.4	4.3
4	4.3	4.8	4.8
3	4.2	4.4	4.3
3	3.6	4.4	4.3
3	3.7	4.5	4.3
3	3.6	4.3	4.1
3	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度はご利用の皆さまから貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。今回の結果から身体を動かす機会について少し評価が低いことがわかります。コロナ感染症のため行事や集団でのレクリエーションが減ってしまい、皆さまにはご心配をおかけしたいへん申し訳ないことです。現在は、面会制限を緩和しており、行事も従前のものに近い形で執り行うなど身体を動かす機会は徐々に増えております。また、機能訓練指導員による機能訓練も皆さまのお身体の状態に合わせた計画を立てて実施しております。今後も皆さまに安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。	4	16.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	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。		6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	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。		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。		1.3	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応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。		8.0	3
13 医療機関との連携ができていること。	5	6.7	7
14 看取りケアを実施していること。		3.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.5	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.1	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5年度名古屋市介護サー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？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)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	4.2	4.8	4.3
5	4.1	4.3	4.1
5	4.2	4.3	4.3
4	3.9	4.5	4.4
4	3.4	4.8	4.5
4	3.7	4.6	4.5
3	3.3	4.5	4.2
5	3.8	4.8	4.4
3	3.4	4.0	3.9
4	3.4	4.1	4.1
4	3.9	4.3	4.2
4	3.9	4.4	4.2
3	3.5	4.5	4.1
4	4.0	4.6	4.3
5	4.3	4.9	4.8
4	4.2	4.3	4.3
4	3.6	4.5	4.3
3	3.7	4.3	4.3
2	3.6	4.1	4.1
3	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。今回は、重要と感じられるサービスとして「看取りケア」を多くの方が選択されてみえました。当施設では看取りケアを実施しておりますが、その重要性を再認識し、今後もご利用様に寄り添った看取りケアに努めて参ります。また、他のご意見に関しましても検討して参ります。ご不明な点等ございましたら、ご遠慮なくご質問ください。引き続き、ご指導ご鞭撻のほど、どうぞ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。		0.0	14
2 個人情報 を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。		9.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	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。		3.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	16.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	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	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	5
12 長く住み続けられること。	5	1.7	13
13 医療機関との連携ができていること。	3	4.2	9
14 看取りケアを実施していること。		6.7	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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。		2.5	12
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。		3.3	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和5年度名古屋市介護サー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？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)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	4.2	4.1	4.3
3	4.1	3.8	4.1
3	4.2	4.2	4.3
4	3.9	4.4	4.4
2	3.4	4.6	4.5
3	3.7	4.6	4.5
4	3.3	4.3	4.2
4	3.8	4.5	4.4
4	3.4	4.2	3.9
4	3.4	4.4	4.1
4	3.9	4.5	4.2
3	3.9	4.4	4.2
3	3.5	4.3	4.1
3	4.0	4.4	4.3
3	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.3	4.3
4	3.6	4.3	4.3
3	3.7	4.5	4.3
3	3.6	4.2	4.1
3	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

コロナ禍での面会制限もありましたが、今後はコロナ前に行っていた家族会の開催にて職員体制のお知らせを行っていく予定です。また、現在は面会が可能となっている為、日常のリハビリ体操、マッサージの実施等生活状況をお伝えできる様な機会を設け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。		1.7	14
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		3.0	12
3 利用料金が適正なこと。	3	14.7	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。	4	8.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	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。	5	1.7	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。		4.0	8
12 長く住み続けられること。		5.3	6
13 医療機関との連携ができていること。		8.0	4
14 看取りケアを実施していること。		5.3	6
15 自宅や家族の家から近いこと。	2	3.7	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	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。		3.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	16
19 個室であること。		1.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.2	4.3
4	4.1	3.7	4.1
4	4.2	3.9	4.3
4	3.9	4.1	4.4
3	3.4	4.3	4.5
3	3.7	4.2	4.5
3	3.3	3.9	4.2
4	3.8	4.2	4.4
3	3.4	3.8	3.9
3	3.4	3.9	4.1
4	3.9	4.0	4.2
4	3.9	4.1	4.2
3	3.5	4.0	4.1
4	4.0	4.1	4.3
4	4.3	4.7	4.8
4	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.2	4.3
3	3.7	4.1	4.3
3	3.6	3.8	4.1
3	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	61	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.3%	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、ユーザー評価実施にあたり、概ね良い評価をいただき誠にありがとうございます。ご意見の多くに面会制限や外出制限に対しての不満が聞かれ、厳しいお言葉もいただきました。ご本人、ご家族が不満・不安な気持ちになっている事に対して大変申し訳なく思っております。しかしながら、施設内感染が発生した際に、感染が拡大しないようフロア隔離等の対応は今まで通り行う必要があり、コロナ対策が必要である事をご理解いただければと思います。今後の方針としまして、来年度(2024年4月)に向けて面会制限や外出制限の緩和を段階的に行っていくよう調整しております。ご不便をお掛けしますが、引き続きご理解・ご協力お願い致します。
--

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。		2.1	13
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.7	17
3 利用料金が適正なこと。	5	12.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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。		4.8	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.8	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		1.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	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。		1.9	14
12 長く住み続けられること。		4.7	9
13 医療機関との連携ができていること。	2	4.7	9
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。		6.1	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	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。	3	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	19
19 個室であること。		6.3	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.6	4.3
5	4.1	4.6	4.1
5	4.2	4.8	4.3
4	3.9	4.5	4.4
3	3.4	4.3	4.5
4	3.7	4.5	4.5
3	3.3	4.2	4.2
3	3.8	4.2	4.4
3	3.4	3.7	3.9
5	3.4	4.1	4.1
5	3.9	4.3	4.2
4	3.9	4.3	4.2
4	3.5	4.4	4.1
4	4.0	4.5	4.3
5	4.3	5.0	4.8
5	4.2	4.3	4.3
4	3.6	3.8	4.3
4	3.7	4.0	4.3
4	3.6	4.3	4.1
4	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結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 個人情報や絶対外にもらさないこと。		3.5	11
3 利用料金が適正なこと。		9.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		6.9	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	9.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	1	4.9	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。		1.4	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	3.5	11
12 長く住み続けられること。		8.3	4
13 医療機関との連携ができていること。		8.3	4
14 看取りケアを実施していること。	2	0.7	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.3	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	3	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5年度名古屋市介護サー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？	3	4.2	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	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、 “同意なし” に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	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	3.4	3.7	3.9
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	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.9	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	3.5	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	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	4.2	4.6	4.3
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	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	3.6	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

おおむね自社評価より高めの評価をいただけうれしく思います。面会は回数と時間の制限はありますが緩和を行いお部屋で行うようになり、コロナ禍で入居された方には普段生活されている様子を見ていただい、スタッフも程よい緊張感を持てる機会となっています。利用者様が安心して暮らし、ご家族との信頼関係を築いていけるように施設全体で取り組み、日々改善をしていきます。今回ユーザー評価していただいた方々お忙しい中返送していただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	9
2 個人情報や絶対外に外にももらさないこと。		1.1	17
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	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。		11.5	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。		3.7	10
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。		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。		1.9	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	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。		5.9	7
12 長く住み続けられること。	5	7.4	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.0	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。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.7	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	18
19 個室であること。	2	3.3	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.4	4.3
4	4.1	4.3	4.1
4	4.2	4.4	4.3
4	3.9	4.5	4.4
4	3.4	4.7	4.5
4	3.7	4.6	4.5
4	3.3	4.0	4.2
4	3.8	4.3	4.4
4	3.4	3.8	3.9
4	3.4	3.7	4.1
4	3.9	4.0	4.2
4	3.9	4.1	4.2
4	3.5	4.2	4.1
4	4.0	4.6	4.3
4	4.3	4.7	4.8
4	4.2	4.1	4.3
4	3.6	4.2	4.3
4	3.7	4.2	4.3
4	3.6	3.9	4.1
4	3.6	4.1	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

面会等への制約が続いており、ご家族の皆様方にはご入所中のご様子がなかなか十分にお伝えできておらず申し訳なく存じます。入所中の生活やサービス提供の状況、レクリエーション等の諸活動の実施の様子については、インスタグラムに随時掲載いたしております。ホームページからもご覧いただけますので、ぜひご覧いただけると幸いです。これからも引き続き感染症対策に注意を払いながら、入所者様、ご家族の皆様へ、よりご満足して生活していただけるよう努め、さらに安心してご入所いただけるよう励んでまいりますので、どうぞ宜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。		4.2	8
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		17.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	28.3	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	7.5	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。	5	1.7	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	1.7	13
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	3.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		6.7	4
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。		3.3	10
14 看取りケアを実施していること。		3.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	4
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。		5.8	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		5.8	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和5年度名古屋市介護サー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？
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？
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？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
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？
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？
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？
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？
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
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？
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？
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
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？
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？
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？
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？
問20	(名古屋市からの設問)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	4.2	4.6	4.3
3	4.1	4.2	4.1
3	4.2	4.4	4.3
3	3.9	4.5	4.4
3	3.4	4.5	4.5
3	3.7	4.5	4.5
2	3.3	4.2	4.2
3	3.8	4.5	4.4
2	3.4	3.9	3.9
3	3.4	4.3	4.1
3	3.9	4.3	4.2
3	3.9	4.5	4.2
3	3.5	4.4	4.1
3	4.0	4.4	4.3
4	4.3	4.8	4.8
4	4.2	4.6	4.3
3	3.6	4.5	4.3
3	3.7	4.5	4.3
3	3.6	4.2	4.1
3	3.6	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	51.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーの皆様へ回答頂いた結果と全体の平均と比べさせて頂くと、平均より高い点数を頂き嬉しく思います。ご利用者様の普段の様子を知りたいという意見がありました。些細な事でも職員からご家族様に声をかけさせて頂き、ご家族様に安心して頂けるような体制を作りたいと思います。いろいろな企画を考え、実施していますが、入居者様が「ここで生活して楽しい」と思って頂けるよう、また、元気で生活できるような支援が出来るよう心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	17
3 利用料金が適正なこと。		9.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	4.3	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。	2	2.9	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	4.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	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。		8.2	5
12 長く住み続けられること。		2.9	13
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.2	6
14 看取りケアを実施していること。		2.4	15
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。		3.4	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。		9.6	2
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.8	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[―]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[―]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	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	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

3	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

4	3.8	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	3.4	3.0	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	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	3.9	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

4	3.9	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	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	4.0	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.8	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	4.2	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	4.3	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	3.6	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

皆様が求められていることは「職員の対応に安心感・信頼感があること」「料金が適正な事」「長く住み続けられること」が上位に挙がっておりました。職員の対応については毎年上位に挙がっておりますので基本サービスの充実等も含め日頃から施設としても努力し改善している部分ではありますが、今後もご入所者・ご家族に安心感や信頼感を持っていただけるような対応が出来るよう努力して参ります。コロナが第5類になり世の中のコロナ感染症に対する考えも変わってきておりますのでコロナ感染症の状況を確認しながらになりますが、現在制限させていただいている面会なども含め、少しずつ緩和出来たらと考えております。

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。		7.4	5
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。	3	14.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	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。		6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	3.3	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.6	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		8.1	4
12 長く住み続けられること。		10.0	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.9	8
14 看取りケアを実施していること。		3.0	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.7	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	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5年度名古屋市介護サー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？

5	4.2	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？

5	4.1	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

5	4.2	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.4	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

4	3.7	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	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	3.4	4.3	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.9	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

5	3.9	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？

4	3.5	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	4.0	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.7	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	4.2	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

4	3.6	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

4	3.7	4.3	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	3.6	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	3.6	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

面会時等、職員が多忙で相談や話しかけづらい環境であるご指摘がありました。利用者様だけでなく、ご家族様をお見かけした場合は緊急な要件でなければ短時間でも足を止めて職員から声掛けさせていただきます。また事故報告につきましても、簡潔に要点をお伝えさせて頂き、ご理解いただけるように説明させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	6.0	6
2 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。	3	1.3	15
3 利用料金が適正なこと。		14.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	8.6	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	13.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		4.8	7
12 長く住み続けられること。		2.9	10
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	5
14 看取りケアを実施していること。		2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	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	2.9	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。		1.6	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和5年度名古屋市介護サー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？
- 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？
- 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？
- 問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
- 問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
- 問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？
- 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？
- 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？
- 問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
- 問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

4	4.2	4.4	4.3
4	4.1	4.6	4.1
4	4.2	4.6	4.3
3	3.9	4.3	4.4
3	3.4	4.4	4.5
3	3.7	4.2	4.5
2	3.3	3.9	4.2
3	3.8	4.1	4.4
2	3.4	3.6	3.9
2	3.4	3.8	4.1
3	3.9	3.9	4.2
4	3.9	3.9	4.2
3	3.5	3.9	4.1
3	4.0	3.9	4.3
4	4.3	4.6	4.8
4	4.2	4.0	4.3
4	3.6	3.8	4.3
3	3.7	4.0	4.3
3	3.6	4.0	4.1
3	3.6	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄で、満足していただいているご意見もいただいておりますが、感染症発生時の経緯の説明や新しい職員の紹介など、ご家族に説明が不十分なことで不安にさせてしまった部分があるため、ご入居者やご家族様の視点に立ち、接遇を見直して安心していただくようなよりよいサービスを提供していけ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。		1.0	13
2 個人情報 を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	17.5	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	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。	2	9.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.6	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	8.8	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		6.7	7
12 長く住み続けられること。		11.3	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	9.8	4
14 看取りケアを実施していること。		2.1	11
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。		1.5	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。		1.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	15
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和5年度名古屋市介護サー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	4.2	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	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

4	4.2	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

3	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

2	3.4	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.7	4.1	4.5
---	-----	-----	-----

問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？

3	3.3	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	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	3.4	3.5	3.9
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

3	3.9	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？

3	3.9	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	3.5	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

3	4.0	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	4.8	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	4.2	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？

3	3.6	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	3.7	4.2	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	3.6	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	3.6	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄では、面会についてのご意見をいただきました。 実際、ご家族様からも制限の緩和についての直接頂いており、徐々に緩和していけるか施設内で検討します。また、ご入居者とご家族様が安心していただけるように、接遇も見直して、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。		1.7	14
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	5	6.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	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。		11.7	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	1.7	14
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	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。		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	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.2	9
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ること。	3	3.3	11
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。		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	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.8	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.5	13
19 個室であること。		5.8	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18