

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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	4.5	4.3
5	4.5	4.1	4.0
5	4.5	4.5	4.2
4	4.3	4.5	4.4
3	3.6	4.7	4.5
4	3.6	4.6	4.4
3	3.5	4.1	4.0
4	4.3	4.6	4.3
4	4.1	4.6	4.4
4	4.0	4.1	4.0
4	3.8	4.3	4.1
3	3.6	4.2	4.0
4	3.7	4.5	4.0
4	4.2	4.7	4.4
4	4.4	4.7	4.8
3	4.4	4.6	4.3
4	3.7	4.7	4.4
4	4.1	4.6	4.3
3	3.8	4.5	4.1
4	3.7	4.7	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ちよだは集団生活になります。コロナウイルスの感染経路を考えると季節外れの流行や波がある間はフロアを開放することはできません。何卒ご理解ご協力をお願いいたします。そして温かいお言葉ありがとうございます。職員一同、安心・安全に尽くしてまいりますので、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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	7.3	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		5.0	9
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.0	7
8 施設の環境整備が行き届いていること。	4	7.3	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.7	13
12 リハビリテーションが充実していること。	2	3.7	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.0	11
14 看取りケアが行われていること。		0.7	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.7	8
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.0	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.3	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

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？

3	4.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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

3	4.5	4.2	4.0
---	-----	-----	-----

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

3	4.5	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？

2	3.5	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？

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

問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？

3	4.1	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？

4	4.0	3.9	4.0
---	-----	-----	-----

問11 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	3.8	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？

3	3.6	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？

3	3.7	4.2	4.0
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

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

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.4	4.9	4.8
---	-----	-----	-----

問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？

3	4.4	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？

3	3.7	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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

4	4.1	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	3.8	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございました。コロナやインフルエンザ感染予防の為、当施設におきましても面会制限を継続させて頂いております。今後世間の感染状況を踏まえ面会制限緩和を検討させて頂く予定です。お電話やご来所して頂いた際には、できる限り生活の様子などをお伝えする事や、職員全員が笑顔でお迎えできる様に指導して参ります。「眼鏡を作るには」とのご質問ですが、当施設長確認の上外部眼鏡店にて作成して頂く事になりますのでお気軽にご相談ください。今後とも当施設運営にご協力頂けます様宜しくお願い致します。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	15
3 利用料金が適正なこと。	2	10.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.3	5
8 施設の環境整備が行き届いていること。	4	4.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.0	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.3	14
12 リハビリテーションが充実していること。		6.3	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		3.0	13
14 看取りケアが行われていること。		0.3	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.7	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	5.3	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	3	5.7	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380008	介護老人保健施設サン・くすのき

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.1	4.3
4	4.5	3.8	4.0
4	4.5	4.1	4.2
4	4.3	4.4	4.4
3	3.6	4.3	4.5
3	3.6	4.1	4.4
4	3.5	4.0	4.0
4	4.3	4.5	4.3
4	4.1	4.2	4.4
3	4.0	3.9	4.0
3	3.8	3.8	4.1
3	3.6	3.6	4.0
3	3.7	3.8	4.0
4	4.2	4.1	4.4
4	4.4	4.6	4.8
4	4.4	4.0	4.3
4	3.7	3.9	4.4
4	4.1	3.8	4.3
3	3.8	4.1	4.1
3	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見、ご評価を頂き、有り難うございました。コロナウイルスの影響でご迷惑をおかけしている場面も多いと思いますが、ご理解、ご協力に感謝申し上げます。コロナウイルス流行後の対応について、同じようなご意見も頂いております。利用者様も家族の皆様も不安やご不便を感じているところがあると改めて認識致しました。皆様のご意見を職員一同真摯に受け止め、今後の対応を検討していきたいと考えております。今回の評価結果を受け、これからも皆様により一層満足して頂けるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.4	16
3 利用料金が適正なこと。		9.1	5
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	13.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.4	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	1.5	14
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	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	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.5	6
12 リハビリテーションが充実していること。	4	1.8	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.8	12
14 看取りケアが行われていること。		0.7	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		13.1	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.6	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.5	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.6	4.3
5	4.5	4.2	4.0
5	4.5	4.4	4.2
5	4.3	4.5	4.4
5	3.6	4.7	4.5
3	3.6	4.6	4.4
3	3.5	4.2	4.0
4	4.3	4.6	4.3
4	4.1	4.6	4.4
3	4.0	4.2	4.0
4	3.8	4.5	4.1
3	3.6	4.3	4.0
3	3.7	4.3	4.0
5	4.2	4.6	4.4
5	4.4	4.8	4.8
5	4.4	4.4	4.3
3	3.7	4.6	4.4
5	4.1	4.4	4.3
4	3.8	4.5	4.1
4	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどの説明について、具体例を交えかつ簡潔にご本人・ご家族へ伝えていきたいと思ひます。家族と離れて孤独を感じることがあり、「精神的に不安定になることがある。施設の環境や職員の対応に敏感になりがちであるため、心穏やかに過ごせるようにしたい」とのご意見がありました。施設でも十分に配慮し、ご利用者の心に寄り添っていききたいと思ひます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.3	9
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.9	2
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.3	6
8 施設の環境整備が行き届いていること。	5	4.6	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.0	7
12 リハビリテーションが充実していること。		5.6	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	2.8	12
14 看取りケアが行われていること。	2	0.7	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.2	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	4	2.5	13
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.6	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	3.6	4.3
4	4.5	3.9	4.0
4	4.5	3.9	4.2
4	4.3	4.2	4.4
3	3.6	4.0	4.5
4	3.6	4.4	4.4
3	3.5	3.4	4.0
4	4.3	4.5	4.3
4	4.1	4.3	4.4
4	4.0	3.8	4.0
4	3.8	4.1	4.1
4	3.6	4.5	4.0
3	3.7	4.3	4.0
4	4.2	4.4	4.4
5	4.4	4.9	4.8
4	4.4	3.3	4.3
3	3.7	4.4	4.4
4	4.1	4.3	4.3
3	3.8	3.9	4.1
3	3.7	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	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年度、名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価事業に参加させて頂いています。新型コロナウイルス等の感染症予防対策等から、入所者様への趣味嗜好にあった個別ケアの提供が十分できていないと感じています。ご家族様との面会や外出についても条件付とさせて頂いており、ご不便をかけています。入所されている方々への心身の健康を維持するために、施設職員が一丸となって取り組んでまいりたいと思います。今後とも、何卒宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	16
3 利用料金が適正なこと。		7.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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。	1	11.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.8	3
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.4	6
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.3	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.8	8
12 リハビリテーションが充実していること。		9.7	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		4.6	10
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。	3	5.3	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	2.8	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		2.3	13
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	4.2	4.3
5	4.5	3.9	4.0
5	4.5	4.3	4.2
5	4.3	5.0	4.4
3	3.6	4.8	4.5
4	3.6	4.8	4.4
4	3.5	4.3	4.0
5	4.3	4.5	4.3
5	4.1	4.8	4.4
5	4.0	4.2	4.0
5	3.8	4.5	4.1
5	3.6	3.9	4.0
5	3.7	4.5	4.0
5	4.2	4.8	4.4
4	4.4	5.0	4.8
5	4.4	4.8	4.3
5	3.7	4.8	4.4
5	4.1	4.8	4.3
5	3.8	4.5	4.1
4	3.7	4.6	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口についての説明はわかりやすく、丁寧に行ってきます。入浴の頻度、時間帯はご要望を伺い、気持ちよく入浴できるように心掛けます。施設内の清潔感、活気についてよい評価をいただきました。継続できるように整理整頓、接遇等に力を入れていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.1	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		12.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.9	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。		19.5	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.2	5
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	5.6	6
8 施設の環境整備が行き届いていること。		3.1	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.5	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.0	16
12 リハビリテーションが充実していること。		5.6	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		2.6	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.2	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.6	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.6	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	1	2.1	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380057	介護老人保健施設 アーチスト

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.2	4.3
5	4.5	3.3	4.0
5	4.5	4.3	4.2
5	4.3	3.8	4.4
5	3.6	4.3	4.5
4	3.6	4.1	4.4
4	3.5	3.7	4.0
5	4.3	4.3	4.3
4	4.1	4.4	4.4
4	4.0	3.6	4.0
5	3.8	3.9	4.1
4	3.6	3.8	4.0
4	3.7	3.9	4.0
5	4.2	4.4	4.4
5	4.4	4.8	4.8
5	4.4	4.1	4.3
4	3.7	4.2	4.4
5	4.1	4.1	4.3
4	3.8	4.0	4.1
4	3.7	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご本人の趣味や希望などをさらに療養生活に反映して欲しいという要望が汲み取れた。入所時に限らず、継続して利用者ご本人・ご家族にお話を伺い、現場職員と連携して今後さらに療養生活に反映させていただきます。職員に直接、近況を聞きたいというご要望もあるため、来所していただいた際に職員からも積極的に声かけしお話する機会を作っていきます。今回、コロナ感染対策による面会制限の緩和のご要望を多数いただきました。厚生労働省からの通達に従いながらも、ご家族のご意見も考慮しすでに徐々に緩和し、ご家族様・ご利用者様より喜びの声を頂いております。今後も制限の緩和については積極的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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.3	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		7.8	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	2	15.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.0	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	4.1	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		8.1	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	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。		0.4	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.1	4
12 リハビリテーションが充実していること。	5	2.2	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		7.0	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.4	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.6	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.5	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.3	4.3
4	4.5	3.6	4.0
4	4.5	4.1	4.2
4	4.3	4.2	4.4
4	3.6	4.5	4.5
4	3.6	4.4	4.4
4	3.5	4.1	4.0
4	4.3	4.5	4.3
4	4.1	4.4	4.4
4	4.0	4.4	4.0
4	3.8	3.9	4.1
4	3.6	3.7	4.0
4	3.7	3.7	4.0
4	4.2	4.1	4.4
5	4.4	4.9	4.8
5	4.4	4.7	4.3
4	3.7	4.6	4.4
4	4.1	4.2	4.3
4	3.8	4.2	4.1
4	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございました。苦情受付窓口のご案内が不十分との結果がありました。施設内ポスターの作り直しを行い、広報してまいります。身だしなみのケアについて、あまりできていないとの結果がありました。職員の意識を向上させ、より気を配ることができるよう努めてまいります。他にも、職員には虐待防止や接遇等様々な研修を実施します。また、感染症対策として面会等に制限が続いており、皆様にはご迷惑をおかけしております。引き続き状況をみながら徐々に制限を緩和していく予定です。今後も皆様に快適にご利用いただけるよう、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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.1	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	15
3 利用料金が適正なこと。		9.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.6	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	3.2	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.7	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.8	13
12 リハビリテーションが充実していること。	4	4.9	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.1	15
14 看取りケアが行われていること。		3.2	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.9	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.9	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.2	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.4	14

令和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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.6	4.3
5	4.5	4.3	4.0
5	4.5	4.5	4.2
4	4.3	4.4	4.4
3	3.6	4.7	4.5
3	3.6	4.5	4.4
3	3.5	4.1	4.0
4	4.3	4.2	4.3
4	4.1	4.5	4.4
3	4.0	4.1	4.0
4	3.8	4.1	4.1
4	3.6	3.9	4.0
4	3.7	4.1	4.0
4	4.2	4.5	4.4
5	4.4	4.7	4.8
5	4.4	4.6	4.3
3	3.7	4.6	4.4
4	4.1	4.3	4.3
3	3.8	4.4	4.1
4	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。昨年の結果や全体平均と比べ、今年度は高い評価をいただきました。毎年、課題でありました、契約書や個人情報、苦情窓口の説明に関するもの、食事に関する項目は昨年より高い点数となり、今後も皆様に分かりやすく、安心して満足していただけるよう取り組んでいきたいと思ひます。また、コロナウイルス感染症も5類の扱いとなり、ご利用者やご家族へは面会や外出などでご不便やご迷惑をおかけしていましたが、少しずつ緩和していきまひた。ご意見にもあつたように面会が枠を広げたり、居室への出入りなど状況に合わせ、柔軟に対応できるよう検討していきまひたいと思ひます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.1	5
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	3.1	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		7.1	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.3	8
12 リハビリテーションが充実していること。	4	4.0	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		1.3	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.9	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.7	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.1	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.5	4.3
4	4.5	4.3	4.0
4	4.5	4.4	4.2
4	4.3	4.6	4.4
3	3.6	4.4	4.5
4	3.6	4.3	4.4
3	3.5	4.3	4.0
4	4.3	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4
3	4.0	4.3	4.0
3	3.8	4.0	4.1
3	3.6	4.0	4.0
3	3.7	4.2	4.0
4	4.2	4.4	4.4
4	4.4	4.9	4.8
4	4.4	4.3	4.3
3	3.7	4.2	4.4
3	4.1	4.2	4.3
3	3.8	4.3	4.1
3	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者の多くのご家族様からご指摘頂きました①面会について、②外出・外泊についてに関しては、施設内でも早期に面会時間の拡大を検討しております。外出についても、できるだけ早期に再開できるように現在検討をしております。また、ご利用者様が退屈をしないように、レクリエーションもできるだけ増やしていけるように努力していきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		12.6	3
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。		13.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.2	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	9.3	5
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.4	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.3	10
12 リハビリテーションが充実していること。	3	0.7	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。	5	0.4	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.6	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	2	5.9	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.3	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディケア栄

事業者自己評価
ユーザー
(利用者)
評価

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.4	4.3
4	4.5	3.9	4.0
4	4.5	4.3	4.2
4	4.3	4.5	4.4
3	3.6	4.3	4.5
3	3.6	4.3	4.4
4	3.5	4.1	4.0
5	4.3	4.5	4.3
3	4.1	4.3	4.4
5	4.0	4.1	4.0
4	3.8	3.8	4.1
4	3.6	3.9	4.0
4	3.7	3.9	4.0
4	4.2	4.3	4.4
5	4.4	4.8	4.8
5	4.4	4.3	4.3
4	3.7	4.6	4.4
5	4.1	4.3	4.3
4	3.8	3.9	4.1
4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 1

契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2

個人情報の管理に安心感が持てること。
- 3

利用料金が適正なこと。
- 4

職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5

食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。
- 6

利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7

個別性を尊重したケアが行われていること。
- 8

施設の環境整備が行き届いていること。
- 9

感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。
- 10

飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11

認知症の方への対応が充実していること。
- 12

リハビリテーションが充実していること。
- 13

在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。
- 14

看取りケアが行われていること。
- 15

できるだけ長期間、入所ができること。
- 16

状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。
- 17

立地が自宅や家族の家から近いこと。
- 18

法人の理念や施設の運営方針に共感できること。

事業者	利用者%	利用者順位
	6.7	6
	0.4	15
	12.6	3
1	22.5	1
	14.0	2
3	7.4	4
2	2.5	12
5	6.7	6
	3.2	11
	0.0	16
	4.2	9
4	1.4	13
	0.0	16
	0.7	14
	7.4	4
	6.7	6
	3.9	10
	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラーレ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	3.9	4.3
5	4.5	3.9	4.0
5	4.5	4.0	4.2
5	4.3	4.5	4.4
4	3.6	4.5	4.5
4	3.6	4.3	4.4
4	3.5	3.9	4.0
5	4.3	4.4	4.3
5	4.1	4.4	4.4
5	4.0	3.7	4.0
4	3.8	4.1	4.1
5	3.6	3.7	4.0
5	3.7	4.1	4.0
5	4.2	4.3	4.4
5	4.4	4.8	4.8
5	4.4	4.1	4.3
5	3.7	4.5	4.4
5	4.1	4.3	4.3
5	3.8	4.0	4.1
5	3.7	4.3	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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。

面会の制限があった期間が長かったことにより、施設職員の接遇に対してのご意見を複数頂きました。今後の取り組みとしては、接遇に対しての研修の実施予定です。内容は、言葉遣い・挨拶・身だしなみなどを検討しています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.8	13
3 利用料金が適正なこと。		8.3	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。		14.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	5.8	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.8	7
8 施設の環境整備が行き届いていること。	4	9.2	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	4.7	10
12 リハビリテーションが充実していること。		2.5	14
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。		3.6	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.6	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.4	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	5	6.1	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	4.8	4.3
5	4.5	4.6	4.0
5	4.5	4.6	4.2
4	4.3	4.6	4.4
4	3.6	4.8	4.5
5	3.6	4.7	4.4
4	3.5	4.3	4.0
5	4.3	4.6	4.3
5	4.1	4.6	4.4
5	4.0	4.5	4.0
3	3.8	4.3	4.1
4	3.6	4.2	4.0
4	3.7	4.4	4.0
5	4.2	4.5	4.4
4	4.4	4.8	4.8
5	4.4	4.4	4.3
4	3.7	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.3
5	3.8	4.5	4.1
4	3.7	4.7	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

暖かいお言葉ありがとうございます。
お食事面は病気に対応した療養食にも対応しておりますので味付けなど、ご希望に添えない場合もあるかと思いますがレクリエーションや行事の際に季節感を感じていただけるようなメニューを提供させていただいております。
今後もご家族様や入所者様のご意見を取り入れ、介護内容に反映し、より良い施設となるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.2	12
3 利用料金が適正なこと。		15.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	15.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	5.0	6
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.4	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		7.2	4
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.7	15
12 リハビリテーションが充実していること。	5	2.2	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		4.4	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		2.2	12
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.9	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.0	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
4	4.5	4.2	4.3
4	4.5	4.1	4.0
4	4.5	4.1	4.2
5	4.3	4.2	4.4
3	3.6	4.3	4.5
4	3.6	4.3	4.4
4	3.5	3.9	4.0
5	4.3	4.3	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.1	4.0
4	3.8	4.1	4.1
4	3.6	4.0	4.0
4	3.7	4.2	4.0
5	4.2	4.4	4.4
4	4.4	4.6	4.8
5	4.4	4.1	4.3
4	3.7	4.5	4.4
4	4.1	4.1	4.3
4	3.8	4.1	4.1
4	3.7	4.3	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設定や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回いただきました評価を真摯に受け止め、入居様のご要望・ご意見に対し迅速に対応できるよう、情報共有を図りながら努めて参ります。入居者様がこれからもごきその杜で安心・快適に過ごせるよう職員一同尽力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.3	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		10.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.1	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。		13.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	3.9	12
8 施設の環境整備が行き届いていること。	3	6.4	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.6	7
12 リハビリテーションが充実していること。		4.4	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	1.7	15
14 看取りケアが行われていること。		4.7	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.2	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.2	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	16

令和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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780025	介護老人保健施設タキガワアリア

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.5	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.5	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.7	4.4
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.2	4.0
問11	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	3.8	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.7	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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？	5	3.8	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？	5	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	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	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。

ご利用者様から貴重なご意見・ご感想をいただいております。面会の制限に関する意見に関しましては、1月15日に緩和致しましてご家族様に案内もお送りさせていただいております。おひとりでお過ごしのご利用者様に関しましては職員一同全ての入所者様が有意義にお過ごしいただける様努めてまいります。受診、入院後の対応に関する意見に関しましては、退所後はかかられた医療機関様と連携をとりスムーズに再度ご入所いただける様努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		5.4	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		27.4	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。	1	11.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.5	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	3.5	12
8 施設の環境整備が行き届いていること。	5	8.0	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		7.3	5
12 リハビリテーションが充実していること。	4	3.2	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。		4.5	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.6	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.5	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.4	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.6	4.3
4	4.5	4.1	4.0
4	4.5	4.4	4.2
4	4.3	4.5	4.4
3	3.6	4.6	4.5
3	3.6	4.5	4.4
3	3.5	4.1	4.0
4	4.3	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4
4	4.0	3.9	4.0
4	3.8	4.2	4.1
3	3.6	4.2	4.0
4	3.7	4.2	4.0
4	4.2	4.6	4.4
3	4.4	4.8	4.8
4	4.4	4.5	4.3
4	3.7	4.6	4.4
4	4.1	4.5	4.3
3	3.8	4.3	4.1
3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

リハビリの満足度について、全体平均を下回る結果となりました。また、「リハビリの時間をもう少し長めにとって欲しい」とのご意見もいただきました。リハビリ時間の延長については難しい部分もありますが、定められた時間の中で満足度の高いリハビリが提供できるよう、ご本人やご家族のご意向を伺い、ニーズに則したリハビリを提供したいと思います。面会や書面での説明以外で様子を把握したいとお声もいただきましたので、普段のご様子や変化についてもご家族へお伝えできるように対応を検討したいと思います。面会の予約方法についてもご意見をいただきましたので、インターネット等を利用して行えるよう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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。		11.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	15.2	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	1.9	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		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が充実していること。		1.0	14
12 リハビリテーションが充実していること。	2	4.4	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	2.5	10
14 看取りケアが行われていること。		2.2	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.8	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.5	4.3
4	4.5	3.9	4.0
4	4.5	4.4	4.2
3	4.3	4.4	4.4
3	3.6	4.5	4.5
3	3.6	4.5	4.4
3	3.5	4.0	4.0
3	4.3	4.3	4.3
3	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.0	4.0
3	3.8	4.2	4.1
4	3.6	4.1	4.0
3	3.7	4.0	4.0
4	4.2	4.2	4.4
5	4.4	4.9	4.8
4	4.4	4.0	4.3
3	3.7	4.2	4.4
3	4.1	4.3	4.3
4	3.8	4.0	4.1
3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。職員一同感謝しております。全体的には、必要なサービスにおいて満足していただけている傾向にありましたが、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明や、感染症の予防や衛生面への対応、日々の状態変化についての説明などについて、ご利用者様・ご家族様が不安を感じておられることが伺えました。皆さまからのご意見を率直に受け止めて更なるサービスの充実に向けて努力し、ご利用者様・ご家族様が安心して療養生活を送っていただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		6.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	12.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	6.4	6
8 施設の環境整備が行き届いていること。		3.1	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	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。		0.6	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.1	4
12 リハビリテーションが充実していること。	3	1.4	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		0.8	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.3	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.2	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.0	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	4.3	4.3
5	4.5	3.8	4.0
5	4.5	4.1	4.2
4	4.3	4.1	4.4
4	3.6	4.4	4.5
4	3.6	4.4	4.4
3	3.5	3.9	4.0
3	4.3	4.3	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.3	4.0
3	3.8	4.1	4.1
3	3.6	3.7	4.0
3	3.7	3.9	4.0
4	4.2	4.2	4.4
4	4.4	4.9	4.8
4	4.4	3.9	4.3
3	3.7	4.3	4.4
3	4.1	4.2	4.3
3	3.8	4.2	4.1
3	3.7	4.4	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設定や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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事業への参加と大変貴重なご意見ありがとうございます。生活の様子に関するご意見を頂き大変参考になりました。入所中のことで分かりづらいことから少なからず不安に思われることもおありかと思います。今後は施設サービスの質の向上に取り組み、入所中のご様子が少しでもご理解を深められるように丁寧な説明に心がけてまいります。ご利用者様・ご家族様が安心してご利用して頂けるような施設を目指して支援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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.7	12
3 利用料金が適正なこと。		13.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	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。	4	13.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.4	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		2.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.4	8
12 リハビリテーションが充実していること。	2	7.7	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		3.7	9
14 看取りケアが行われていること。		1.7	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	3	3.0	11
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		1.3	15
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.4	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.6	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	3.6	4.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.5	4.5	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.9	4.4
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.3	4.0
問11	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	3.8	4.5	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.7	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.7	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.7	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	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？	4	3.8	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.7	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	18.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員の対応等の接遇部分で良い評価をいただき有難うございます。建物の老朽化等で気になる点も多くあるかと思いますが、コロナの状況も徐々に良くなってきており、面会制限も緩和していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.6	10
3 利用料金が適正なこと。		12.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	7.5	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.5	3
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	5.7	7
8 施設の環境整備が行き届いていること。		6.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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。		1.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	5.7	7
12 リハビリテーションが充実していること。	3	2.8	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	17
14 看取りケアが行われていること。		1.3	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.4	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.6	13
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.2	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080045	医療法人開生会老人保健施設ラベンダー

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.4	4.3
4	4.5	4.1	4.0
4	4.5	4.3	4.2
4	4.3	4.1	4.4
3	3.6	4.5	4.5
3	3.6	4.3	4.4
3	3.5	4.0	4.0
4	4.3	4.3	4.3
4	4.1	4.5	4.4
4	4.0	4.0	4.0
4	3.8	3.7	4.1
3	3.6	3.6	4.0
3	3.7	4.0	4.0
4	4.2	4.2	4.4
4	4.4	4.6	4.8
4	4.4	4.4	4.3
4	3.7	4.3	4.4
4	4.1	4.1	4.3
4	3.8	3.9	4.1
4	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、質の高いサービスを提供できるよう改善し、職員一同より一層の努力を続けてまいります。新型コロナウイルス感染症に関し、ご利用者・ご家族には大変ご心配・ご迷惑をおかけしておりますが、感染症対応力の向上を図り、引き続き安心・安全に利用していただけるように努めてまいります。今後ともよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		13.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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。	3	6.2	8
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	6.4	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	7.7	5
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.3	11
12 リハビリテーションが充実していること。	2	2.1	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.3	15
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.1	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.9	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.1	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	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？	5	3.6	5.0	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.5	4.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	5.0	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	5.0	4.4
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.9	4.0
問11	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	3.8	4.6	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	5.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	4.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	5.0	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	5.0	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.7	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	5.0	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？	5	3.8	4.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	5.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価に参加頂きました入所者様、ご家族様、ご協力ありがとうございました。お食事の味、メニューについてをアンケート記入時に入所者様から改善のお声を頂戴していました。少しでも皆様に満足頂けるようメニュー、質、量、味の濃さなど日々ご意見を伺い改善に繋げ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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	12
3 利用料金が適正なこと。		6.2	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.5	2
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.1	6
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.2	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		9.0	4
8 施設の環境整備が行き届いていること。		0.0	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	1.4	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	12
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.0	12
12 リハビリテーションが充実していること。	1	10.5	3
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	0.0	12
14 看取りケアが行われていること。		2.4	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		23.8	1
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.6	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.2	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	12

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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
4	4.5	4.3	4.3
4	4.5	4.1	4.0
4	4.5	4.2	4.2
4	4.3	4.3	4.4
4	3.6	4.4	4.5
4	3.6	4.4	4.4
4	3.5	4.2	4.0
4	4.3	4.4	4.3
4	4.1	4.3	4.4
4	4.0	4.4	4.0
4	3.8	4.2	4.1
3	3.6	4.0	4.0
3	3.7	4.2	4.0
4	4.2	4.2	4.4
4	4.4	5.0	4.8
4	4.4	4.6	4.3
4	3.7	4.4	4.4
4	4.1	4.3	4.3
4	3.8	4.3	4.1
4	3.7	4.4	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

たくさんのご意見、ご感想をいただきありがとうございます。また職員に対する労いの言葉が励みになり、大変感謝しております。面会につきましては令和6年1月1日より制限をなくし、平常通り行えるようになりました。年始から多くのご家族に来ていただき、入所者様からも喜びの声が聞かれています。尚、暴言等の指摘を受けた当該職員に関しては状況の確認と弁明の機会を与え、懲戒処分を行いました。今後このようなことがないよう職員一同この課題に真摯に向き合い、入所者様やご家族に安心して利用いただける施設を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.4	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	3	11.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.3	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.6	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.2	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.7	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.9	12
12 リハビリテーションが充実していること。		5.6	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.2	10
14 看取りケアが行われていること。		1.3	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	4	12.8	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.7	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	5	10.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
3	4.5	4.2	4.3
3	4.5	3.6	4.0
3	4.5	4.1	4.2
3	4.3	4.2	4.4
3	3.6	4.3	4.5
2	3.6	4.1	4.4
3	3.5	3.8	4.0
3	4.3	4.0	4.3
4	4.1	4.6	4.4
3	4.0	3.9	4.0
3	3.8	4.1	4.1
2	3.6	3.4	4.0
4	3.7	3.5	4.0
4	4.2	4.3	4.4
4	4.4	4.9	4.8
4	4.4	4.3	4.3
3	3.7	4.2	4.4
4	4.1	4.2	4.3
3	3.8	3.9	4.1
3	3.7	4.1	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。職員の配慮が足りず、不快な思いをさせてしまい大変失礼致しました。頂いた評価結果を職員一同真摯に受け止め、貴重なご意見を基に職員の接遇(配慮)について職員間で話し合う場を設けて参ります。ご利用者様の気持ちになって考えれるよう改善に努めさせていただきます。相談員変更について、ご案内不足でご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。今後、相談員変更時には書面でご案内させていただきます。職員顔写真を各階のエレベーター横に貼っておりますのでご参照下さい。今後も、ご利用者様・ご家族様が安心して生活して頂けるような施設を目指して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.1	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。	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。		14.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	6.3	5
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	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	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	6.0	6
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.2	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	1	1.1	16
14 看取りケアが行われていること。		1.8	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.4	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.6	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.6	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.4	4.3
5	4.5	3.9	4.0
5	4.5	4.3	4.2
4	4.3	4.6	4.4
3	3.6	4.6	4.5
3	3.6	4.6	4.4
3	3.5	4.1	4.0
4	4.3	4.2	4.3
4	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.3	4.0
3	3.8	4.1	4.1
3	3.6	4.1	4.0
3	3.7	3.8	4.0
3	4.2	4.3	4.4
5	4.4	4.9	4.8
5	4.4	3.9	4.3
3	3.7	4.6	4.4
3	4.1	4.3	4.3
3	3.8	4.3	4.1
3	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

たくさんの方にご協力いただき、ありがとうございました。職員の対応について厳しいお言葉を頂戴題しました。お客様への対応につきましては、常日頃より指導を行っておりますが、まだまだ不十分だったと申し訳なく思います。今後はさらなる職員教育、利用者様とのコミュニケーション、レクリエーションの充実を図り、利用者様、ご家族様にとって安心、安全な生活を送っていただけるような支援体制を整えていきたいと思ひます。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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	14.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.8	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	5.9	8
8 施設の環境整備が行き届いていること。		2.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	12
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.4	11
12 リハビリテーションが充実していること。	3	8.3	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.0	12
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.7	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	4	1.2	14
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.5	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.2	4.3
4	4.5	3.8	4.0
4	4.5	4.0	4.2
5	4.3	4.1	4.4
4	3.6	4.3	4.5
4	3.6	4.1	4.4
4	3.5	3.8	4.0
5	4.3	4.0	4.3
5	4.1	4.2	4.4
4	4.0	3.7	4.0
4	3.8	4.1	4.1
4	3.6	3.7	4.0
4	3.7	4.0	4.0
5	4.2	4.1	4.4
5	4.4	5.0	4.8
5	4.4	4.1	4.3
4	3.7	4.1	4.4
4	4.1	3.9	4.3
4	3.8	3.7	4.1
4	3.7	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご指摘いただいた事項については丁寧に検討を重ね、可能な限り改善していく所存であります。特に職員の資質については施設内教育の更なる充実を図り、より向上するように努めてまいります。また、ご指摘とは別にたくさんの暖かい感謝や励ましのお言葉をいただき、ありがたく思います。こういったお声を糧にして職員一同、より一層安心な介護、医療が提供できるように努力してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		10.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.2	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。		17.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.9	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	5.0	9
8 施設の環境整備が行き届いていること。		0.0	15
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.9	7
12 リハビリテーションが充実していること。		5.4	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	1.8	10
14 看取りケアが行われていること。		0.5	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	2	9.9	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.7	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	3	7.7	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	12

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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.3	4.3
3	4.5	3.5	4.0
5	4.5	4.0	4.2
4	4.3	4.4	4.4
3	3.6	4.4	4.5
3	3.6	4.2	4.4
3	3.5	3.8	4.0
4	4.3	4.0	4.3
4	4.1	4.3	4.4
4	4.0	3.5	4.0
4	3.8	4.1	4.1
3	3.6	4.0	4.0
3	3.7	4.1	4.0
3	4.2	4.4	4.4
3	4.4	4.6	4.8
4	4.4	3.9	4.3
4	3.7	4.3	4.4
4	4.1	4.1	4.3
3	3.8	4.0	4.1
3	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。今回、貴重なご意見を頂き、今後は個別性を尊重した心の有るケアを行い、安心して生活して頂ける環境を提供できるよう努めて参ります。ご利用者様、ご家族様のご要望に対し、他職種と連携を取り情報共有に努め、ご家族様のお話しをお伺いし、改善していけるよう努めてまいります。今後とも、ご意見・ご要望がございましたら遠慮なく職員へお伝え下さい。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.7	12
3 利用料金が適正なこと。		11.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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	13.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.3	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	5.9	8
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.3	6
12 リハビリテーションが充実していること。		3.8	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		0.4	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.3	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	12

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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
4	4.5	4.4	4.3
4	4.5	4.1	4.0
4	4.5	4.3	4.2
4	4.3	4.2	4.4
4	3.6	4.6	4.5
4	3.6	4.1	4.4
4	3.5	3.5	4.0
4	4.3	3.9	4.3
4	4.1	4.0	4.4
4	4.0	3.7	4.0
4	3.8	3.7	4.1
4	3.6	3.8	4.0
4	3.7	3.8	4.0
4	4.2	4.3	4.4
5	4.4	5.0	4.8
4	4.4	4.1	4.3
4	3.7	4.4	4.4
4	4.1	4.0	4.3
4	3.8	3.6	4.1
4	3.7	4.0	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度はユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。結果、ご意見を真摯に受け止め、サービス内容を改善できるよう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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	15
3 利用料金が適正なこと。		7.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。	2	12.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	10.3	3
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.6	11
8 施設の環境整備が行き届いていること。	4	4.6	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		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	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.4	13
12 リハビリテーションが充実していること。		8.5	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	1	2.7	12
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	4.6	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.5	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	4.3	4.3
5	4.5	3.5	4.0
5	4.5	3.9	4.2
5	4.3	4.3	4.4
5	3.6	4.5	4.5
4	3.6	4.4	4.4
4	3.5	4.1	4.0
5	4.3	4.3	4.3
5	4.1	4.1	4.4
5	4.0	4.1	4.0
3	3.8	3.6	4.1
5	3.6	3.9	4.0
5	3.7	4.0	4.0
5	4.2	4.7	4.4
5	4.4	4.6	4.8
5	4.4	4.6	4.3
5	3.7	4.4	4.4
5	4.1	4.3	4.3
5	3.8	4.1	4.1
5	3.7	4.1	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設定や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前年度の結果を踏まえ改善したが、利用者様ご本人の趣向や要望・ケアについてやや低い評価となっている。また、サービス内容評価の意識の差について利用者様・家族様と施設側にやや乖離がある。利用者様が望む、基本サービスや個別性を踏まえたケアなどが今以上に実施できるように施設全体で改善できるように更に検討していきたいと思います。また、利用者様・ご家族様が不安なく療養生活が送れるように対応をしてみたい。
--

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		10.7	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。		13.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.4	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.4	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		1.3	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	1.3	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	4	3.1	11
12 リハビリテーションが充実していること。	2	6.2	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	6.7	5
14 看取りケアが行われていること。		0.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.8	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.2	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルビス大磯

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.6	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	3.6	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.5	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.0	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.4
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.0	4.0
問11	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	3.8	4.0	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.0	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.7	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	3.8	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

面会の制限等に対し、引き続きご意見を頂いております。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症5類移行を受け、当施設ではオンライン面会を取りやめ、フロアで対面で面会をしていただけるよう運用を変更しております。しかしながら回数の制約はあり、特に週末はご予約がいっぱいになっていることが多く、ご迷惑をお掛けしております。皆様のご意見を踏まえ、コロナ感染状況を踏まえた上で徐々に緩和していく予定ではあります。ご理解のほど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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.7	9
8 施設の環境整備が行き届いていること。		8.0	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		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	0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	3.9	10
12 リハビリテーションが充実していること。	4	8.8	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.8	11
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。	1	5.9	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.3	12
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.2	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	4.1	4.3
5	4.5	3.8	4.0
5	4.5	4.1	4.2
5	4.3	4.5	4.4
4	3.6	4.6	4.5
4	3.6	4.6	4.4
4	3.5	4.5	4.0
5	4.3	4.5	4.3
5	4.1	4.6	4.4
5	4.0	4.5	4.0
5	3.8	4.2	4.1
5	3.6	4.2	4.0
4	3.7	4.2	4.0
5	4.2	4.4	4.4
5	4.4	4.8	4.8
5	4.4	4.4	4.3
4	3.7	4.5	4.4
4	4.1	4.5	4.3
5	3.8	4.5	4.1
4	3.7	4.5	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

良い評価を頂けなかった項目に関しましては改善を図り良い評価をいただけるようにして参ります。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		10.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.6	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.0	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	1.9	11
8 施設の環境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(経管栄養など)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が充実していること。		7.8	7
12 リハビリテーションが充実していること。	3	4.1	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	1.9	11
14 看取りケアが行われていること。		0.0	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.7	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.8	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.5	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380015	老人保健施設ウエルネス守山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.1	4.3
5	4.5	3.9	4.0
5	4.5	4.0	4.2
5	4.3	4.6	4.4
4	3.6	4.6	4.5
4	3.6	4.5	4.4
4	3.5	4.0	4.0
4	4.3	4.2	4.3
3	4.1	4.2	4.4
4	4.0	4.2	4.0
4	3.8	3.9	4.1
4	3.6	3.9	4.0
3	3.7	3.7	4.0
4	4.2	4.3	4.4
5	4.4	4.7	4.8
5	4.4	4.3	4.3
3	3.7	4.2	4.4
4	4.1	4.1	4.3
4	3.8	4.0	4.1
4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

平素は、当施設の運営にご理解、ご協力を賜りまして、誠にありがとうございます。また、本年度も貴重なご意見を頂きまして、重ねてお礼申し上げます。昨年5月には新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、少しずつではありますが入所者様の生活の制限が緩和されてきました状況を受けまして、入所者様に多くの楽しみの提供を考えていくのと同時に、基本サービスはもちろん、一つ一つの支援の質を高めていけるよう職員一同で努めて参ります。今後も貴重なご意見を頂きますよう、宜しくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		15.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	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	16.1	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.0	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	1.4	15
8 施設の環境整備が行き届いていること。		2.5	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.5	11
12 リハビリテーションが充実していること。		7.0	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	4.2	9
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.4	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.1	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.9	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.0	4.3
4	4.5	3.9	4.0
5	4.5	4.3	4.2
4	4.3	4.3	4.4
3	3.6	4.5	4.5
3	3.6	4.2	4.4
3	3.5	3.7	4.0
4	4.3	4.4	4.3
3	4.1	4.3	4.4
3	4.0	4.0	4.0
3	3.8	3.9	4.1
2	3.6	3.8	4.0
3	3.7	3.8	4.0
3	4.2	4.0	4.4
4	4.4	4.9	4.8
4	4.4	4.0	4.3
3	3.7	3.8	4.4
3	4.1	3.8	4.3
3	3.8	3.9	4.1
3	3.7	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	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。

① 接遇、身嗜みの改善 ② 環境整備はタイムシート通りにする ③三位一体でコミュニケーションをよりとりながら個々の課題点を掘り下げて他職連携して実践できるように努めていく

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.6	16
3 利用料金が適正なこと。		7.6	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。	2	15.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	2.9	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		3.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.9	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.9	10
12 リハビリテーションが充実していること。	5	7.6	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.5	13
14 看取りケアが行われていること。		1.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.8	8
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.0	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.8	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.2	4.3
5	4.5	3.9	4.0
5	4.5	4.2	4.2
4	4.3	4.5	4.4
3	3.6	4.6	4.5
4	3.6	4.4	4.4
3	3.5	4.2	4.0
4	4.3	4.4	4.3
4	4.1	4.4	4.4
4	4.0	4.0	4.0
4	3.8	4.0	4.1
4	3.6	4.0	4.0
3	3.7	4.0	4.0
4	4.2	4.4	4.4
5	4.4	4.8	4.8
4	4.4	4.5	4.3
3	3.7	4.4	4.4
4	4.1	4.4	4.3
4	3.8	4.2	4.1
4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

本年度も貴重なご意見を多数頂きありがとうございました。面会や外出・外泊に関するご意見を多くいただき、当施設としても1日でも早く平時に戻れることを望みます。施設周辺状況を敏感に察知しながら制限緩和の取り組みを行っております。そのほかのご意見も1つ1つ十分検討し、職員に共有しながら施設運営の改善に努めさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		9.4	2
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。	3	9.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.2	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.7	8
8 施設の環境整備が行き届いていること。		6.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.2	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	7.4	5
12 リハビリテーションが充実していること。	2	4.8	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	0.9	13
14 看取りケアが行われていること。		0.2	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.8	10
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.9	12
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.9	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	3.9	4.3
5	4.5	3.7	4.0
5	4.5	4.2	4.2
5	4.3	3.9	4.4
4	3.6	3.9	4.5
4	3.6	3.8	4.4
5	3.5	3.7	4.0
5	4.3	3.8	4.3
5	4.1	3.7	4.4
4	4.0	3.2	4.0
4	3.8	3.6	4.1
4	3.6	3.6	4.0
4	3.7	3.5	4.0
5	4.2	3.9	4.4
4	4.4	4.4	4.8
5	4.4	3.8	4.3
5	3.7	3.9	4.4
5	4.1	3.7	4.3
5	3.8	3.6	4.1
4	3.7	3.4	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設定や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	21.9%	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただいたご家族様に心より感謝申し上げます。新型コロナウイルス感染症も第5類になったことを受け、ご家族様のご協力者のもと直接面会も再開となり活気が戻ってまいりました。今回、自社とユーザー様の評価結果に開きが多いことに気づかされました。また、皆様からご指摘いただいた事項については職員間で情報共有し、皆様に安心してご利用して頂けるよう職員一同サービスの向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.1	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。		8.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	12.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.5	5
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	6.3	6
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		6.3	6
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.6	9
12 リハビリテーションが充実していること。		3.8	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		0.4	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.4	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.0	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.6	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.6	4.3
5	4.5	4.3	4.0
5	4.5	4.4	4.2
5	4.3	4.7	4.4
4	3.6	4.7	4.5
3	3.6	4.5	4.4
3	3.5	4.0	4.0
5	4.3	4.5	4.3
4	4.1	4.5	4.4
4	4.0	4.1	4.0
3	3.8	3.9	4.1
3	3.6	3.8	4.0
3	3.7	4.2	4.0
4	4.2	4.5	4.4
3	4.4	4.9	4.8
4	4.4	4.3	4.3
3	3.7	4.5	4.4
4	4.1	4.4	4.3
4	3.8	4.1	4.1
3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	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	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。

自由記述の中で、施設に対して信頼していただいているコメントを多くいただきありがとうございました。

一方で、職員の対応に対するご指摘や、居室の環境に対するご意見をいただきました。

利用者様やご家族様に安心していただけるよう職員への教育を再度徹底いたします。

居室の整備についても、定期的な清掃を心掛け、利用者様・ご家族様にとって居心地がよいと思っただけの環境づくりに努めていきます。

質問項目では食事の面や入浴の点で平均点数が全ユーザー評価より低いご回答をいただきました。今回のご意見を真摯に受け止め、ご利用者様やご家族の皆様に安心・信頼していただけるサービス提供に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.8	17
3 利用料金が適正なこと。		9.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.6	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.3	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		5.4	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.1	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.4	6
12 リハビリテーションが充実していること。	4	8.8	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	1.3	16
14 看取りケアが行われていること。	5	1.6	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		1.9	13
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	2	4.0	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		2.4	12
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	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？	2	3.6	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.5	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.6	4.4
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	2	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	3.8	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.7	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.7	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	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	3.8	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？	2	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	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	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。

皆様からの貴重なご意見感謝致します。面会制限の緩和のご希望、食事内容の改善のお声を頂きました。面会に関しては、ビデオ面会から予約なしの直接面会へ緩和しておりますが今後も状況をみながら随時検討していきます。食事に関しては、今回のご意見を参考に食事メニューの充実や味付けについて検討していきます。その他暇な時間が多い、利用者様のご様子について説明の機会が欲しいとのご意見がありました。コロナ禍で縮小していたレク内容を少しづつコロナ前に戻せるよう検討しております。日常のご様子は面会時にお伝えするよう心掛けて参ります。頂いたご意見を参考に安心してご利用いただける施設となれるよう尽力して参ります。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	2	1.0	15
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。	1	22.6	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	13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	4.3	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.8	7
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	6.8	5
12 リハビリテーションが充実していること。		2.5	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	16
14 看取りケアが行われていること。		2.5	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.0	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.3	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.0	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.5	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480039	介護老人保健施設フジタ

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	4.5	4.3
5	4.5	3.8	4.0
5	4.5	4.4	4.2
5	4.3	4.4	4.4
4	3.6	4.7	4.5
4	3.6	4.3	4.4
4	3.5	4.2	4.0
4	4.3	4.3	4.3
4	4.1	4.6	4.4
4	4.0	4.0	4.0
4	3.8	4.1	4.1
4	3.6	4.0	4.0
4	3.7	4.0	4.0
4	4.2	4.4	4.4
4	4.4	4.8	4.8
4	4.4	4.2	4.3
4	3.7	4.3	4.4
4	4.1	4.5	4.3
4	3.8	4.2	4.1
4	3.7	4.4	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

洗濯委託について、説明不足のご意見があり、反省しております。今後、ご理解していただけるよう、より分かりやすく丁寧に説明していきたいと思います。また、「随時連絡を頂けて、とても安心して自分たちの生活が送れている」「変化があれば即電話で知らせてくれ対応の報告してくれる」など、ご家族にも安心していただける対応が出来ていると良い評価が頂けました。今後も、何かあれば随時ご家族に連絡、報告し、迅速に対応していけるよう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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	5	4.0	10
3 利用料金が適正なこと。		11.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		16.3	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	3.3	13
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	4.0	10
12 リハビリテーションが充実していること。	1	4.0	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.7	14
14 看取りケアが行われていること。		0.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.0	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.0	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.2	4.3
5	4.5	3.9	4.0
5	4.5	4.1	4.2
4	4.3	4.5	4.4
4	3.6	4.4	4.5
4	3.6	4.5	4.4
4	3.5	4.1	4.0
5	4.3	4.2	4.3
4	4.1	4.5	4.4
5	4.0	3.9	4.0
4	3.8	3.8	4.1
4	3.6	3.7	4.0
4	3.7	4.1	4.0
4	4.2	4.2	4.4
5	4.4	4.8	4.8
5	4.4	4.6	4.3
4	3.7	4.5	4.4
5	4.1	4.4	4.3
5	3.8	4.2	4.1
4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約時の説明については覚えていない方の割合が多い。限られた時間の中で、わかりやすいひゅげんで説明できるように努める。食事、入浴、身だしなみ等の介護について、ご利用者の要望を適宜確認しながら、対応していきたい。リハビリ、自立支援について計画書開示時に説明しているが、わかりやすい表現で伝えていく。面会の拡大、日光浴の要望があったが、面会、外出については、すでに対応済みとなっている。同性介護の希望も少数だったが。今後の課題として検討していく。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.8	12
3 利用料金が適正なこと。		4.2	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	16.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	8.1	3
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	4.6	9
8 施設の環境整備が行き届いていること。		7.4	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	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が充実していること。		5.3	8
12 リハビリテーションが充実していること。	4	6.7	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	1.8	12
14 看取りケアが行われていること。		0.7	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.7	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		1.8	12
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.3	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	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	4.5	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.6	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	3.6	4.1	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.5	3.7	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.4
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.8	4.0
問11	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	3.8	4.2	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.4	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.7	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.7	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	3.8	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	24.8%	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。

今回も貴重なご意見をいただきありがとうございました。全体的に参加事業所の平均より低い評価からも満足度が足りていないという事実を真摯に受けとめております。自由記載においては、面会の需要が非常に高い事が伺えます。当施設といたしましても、感染対策を十分に考慮しながら前向きに検討しております。また、ご本人様に会えない分普段の様子をお伝えしながら安心してご利用いただける様、職員一同努力していきたいと思っております。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.7	15
3 利用料金が適正なこと。	5	7.0	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		10.2	3
8 施設の環境整備が行き届いていること。		5.6	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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。		1.4	13
11 認知症の方への対応が充実していること。	4	3.2	11
12 リハビリテーションが充実していること。	3	4.9	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		0.4	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.8	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.6	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.2	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580036	虹ヶ丘介護老人保健施設

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.5	3.7	4.3
4	4.5	3.3	4.0
4	4.5	4.1	4.2
3	4.3	4.3	4.4
3	3.6	4.3	4.5
3	3.6	4.3	4.4
2	3.5	4.0	4.0
4	4.3	4.2	4.3
3	4.1	4.2	4.4
3	4.0	3.8	4.0
3	3.8	4.0	4.1
3	3.6	3.9	4.0
3	3.7	3.9	4.0
4	4.2	4.1	4.4
5	4.4	4.7	4.8
4	4.4	3.9	4.3
3	3.7	4.1	4.4
4	4.1	4.1	4.3
2	3.8	4.0	4.1
3	3.7	4.2	4.3

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設定や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	37	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	102.8%	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	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	75.7%	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。今回のアンケートで、身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)について、様々なご意見を頂きました。衣類に関してはご本人様と相談するなどして、同じ服にならないよう、工夫してまいります。面会も再開しましたので、面会時において利用者様、家族様が気持ちよく過ごせるように職員一同環境整備に取り組んで参ります。また、職員同士の情報伝達が迅速に行い、共有が出来るように、ICT機器等活用しながら対応していきます。今後も利用者様第一に、より良い施設を目指して取り組んで参りますので、今後ともご理解とご協力の程よろしくお願ひいたします。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		14.3	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。	5	13.5	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	8.2	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	7.7	5
8 施設の環境整備が行き届いていること。		2.4	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.2	14
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.1	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.2	15
14 看取りケアが行われていること。		4.6	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.0	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.0	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580051	ユニット型虹ヶ丘介護老人保健施設

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.4	4.3
4	4.5	4.0	4.0
4	4.5	4.5	4.2
4	4.3	4.3	4.4
3	3.6	4.6	4.5
3	3.6	4.6	4.4
3	3.5	4.1	4.0
4	4.3	4.4	4.3
4	4.1	4.5	4.4
3	4.0	3.9	4.0
3	3.8	3.9	4.1
3	3.6	4.1	4.0
3	3.7	4.2	4.0
4	4.2	4.4	4.4
5	4.4	4.9	4.8
4	4.4	4.5	4.3
3	3.7	4.6	4.4
3	4.1	4.5	4.3
3	3.8	4.3	4.1
3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.1%	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	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	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。今回のアンケートでは、職員間の情報共有や外出・面会等のご意見を頂きました。外出・面会等においては新型コロナやインフルエンザ等の感染状況を見ながら、出来るだけご面会出来るよう随時実施を検討させて頂きます。また、利用者様が安心して過ごせるよう職員同士の情報伝達が迅速に行い、共有出来るようにICT機器等活用し取り組んでいきます。今後も研修や指導等職員間で実施・研鑽し、地域に根ざしたより良い施設を目指して取り組んで参りますので、ご理解ご協力の程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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	4	9.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	16.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.3	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.1	6
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.0	9
12 リハビリテーションが充実していること。		2.4	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.3	15
14 看取りケアが行われていること。		4.2	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。	5	8.4	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.3	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.6	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サントマリア

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
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療養生活に反映され、満足していますか？
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
問11	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	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
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	4.5	4.4	4.3
5	4.5	3.8	4.0
5	4.5	4.1	4.2
4	4.3	4.4	4.4
4	3.6	4.4	4.5
4	3.6	4.1	4.4
4	3.5	3.7	4.0
5	4.3	4.2	4.3
5	4.1	4.2	4.4
4	4.0	3.7	4.0
4	3.8	4.1	4.1
3	3.6	4.0	4.0
4	3.7	3.8	4.0
4	4.2	4.4	4.4
5	4.4	4.9	4.8
4	4.4	4.3	4.3
4	3.7	4.2	4.4
4	4.1	4.0	4.3
4	3.8	4.1	4.1
4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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、ご家族様よりアフターコロナにおける面会・外出制限の緩和についてご要望をいただきました。集団生活となる施設の中では、利用者様の安全を優先に感染症の拡大は何としても防がなければならないため、緩和について慎重にならざるを得ず、皆様にご迷惑をおかけしていること心よりお詫び申し上げます。今後の地域の感染状況に注視しながら、可能な範囲で対応できるよう話合っております。合わせて利用者様にとって楽しみとなる行事やレクリエーションについても、同じように計画してまいります。 また、リハビリのより一層の充実については、人員確保に努め皆様にご満足いただけるよう検討してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	16
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		13.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	5
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	5.4	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.4	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.1	10
12 リハビリテーションが充実していること。	3	2.9	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	1.9	13
14 看取りケアが行われていること。		1.6	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.9	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.1	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.4	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.5	12

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 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680018	老人保健施設しおがま

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.6	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.5	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.1	4.4
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.9	4.0
問11	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	3.8	3.9	4.1
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.3
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	2	3.7	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	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	3.8	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	32.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。当施設では、ご入所様やご家族様から頂いたご意見や苦情に対し、サービス向上委員会で情報共有し、改善点を話し合っております。今回の結果についても、同じように情報共有し、改善策を検討致します。どの職員でも質の高い同じサービスが提供できるように、委員会・研修会などを行いながら、職員のレベルアップにも努めております。ただ、すぐには改善できる訳ではありません。そのためにも、ご家族様の目線でご意見、ご指導頂ければと思っております。まずは、お気軽に支援相談員がご相談ください。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.5	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	15
3 利用料金が適正なこと。		13.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.0	6
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.2	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.2	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	4	0.9	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	6.7	7
12 リハビリテーションが充実していること。		2.0	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		5.2	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.1	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.4	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	1	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 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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療養生活に反映され、満足していますか？
- 問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？
- 問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？
- 問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？
- 問11 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 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？
- 問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)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 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？
- 問17 施設の設定や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？
- 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	4.5	4.5	4.3
4	4.5	3.7	4.0
4	4.5	4.2	4.2
4	4.3	4.3	4.4
3	3.6	4.3	4.5
3	3.6	4.4	4.4
2	3.5	4.0	4.0
4	4.3	4.2	4.3
3	4.1	4.1	4.4
4	4.0	4.3	4.0
3	3.8	4.1	4.1
3	3.6	4.2	4.0
3	3.7	4.3	4.0
4	4.2	4.4	4.4
4	4.4	4.7	4.8
4	4.4	4.4	4.3
3	3.7	4.5	4.4
3	4.1	4.5	4.3
3	3.8	4.3	4.1
3	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

面会の頻度についてのご意見を頂きました。ご不便をおかけしており申し訳ございません。窓越し面会からパーテーション越しの面会に変更するなど対応して参りました。感染対策と共に面会のあり方を検討し、安心してご利用頂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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.6	12
3 利用料金が適正なこと。		6.4	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	7.8	5
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.4	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.3	4
12 リハビリテーションが充実していること。	4	5.3	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.3	17
14 看取りケアが行われていること。		2.8	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.4	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	0.6	15
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.3	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	15