

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.4	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.6	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.0	4.7	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	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご家族の皆様にはお忙しい中、貴重なご意見を多数頂きありがとうございます。ユーザー評価の結果につきましては平均的に高い評価を頂戴致しました。一部職員の接客においてご家族様をご不快にさせてしまう事があり申し訳ありませんでした。接客の基本に立ち返りご家族様がお話や相談をしやすいような環境づくりに努めていきたいと思っております。コロナ禍の中で今後も感染予防に努めつつ、ご利用者に快適な生活を送って頂けるように対応させていただきます。今後も至らない点やお気づきの点がございましたらご遠慮なくお伝えください。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		10.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.6	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.3	6
12 長く住み続けられること。		4.1	9
13 医療機関との連携ができていること。	2	8.5	3
14 看取りケアを実施していること。	4	4.1	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.5	15

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370100154	特別養護老人ホーム なごやかハウス希望ヶ丘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

今年度もユーザー評価へのご協力ありがとうございました。高い評価と日頃の感謝やお褒めの言葉を頂き、大変ありがたく思っております。その一方で「人手が足りないのではないか」というご心配や職員の対応に関するご指摘も頂いております。頂戴した評価、ご意見を真摯に受けとめ、専門性に基づいたよりきめ細やかなサービスが提供できるよう改善に取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	15
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	15
3 利用料金が適正なこと。		8.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.5	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		9.7	3
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	4.4	10
12 長く住み続けられること。		1.7	13
13 医療機関との連携ができていること。		5.8	7
14 看取りケアを実施していること。		4.4	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.9	12

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370103059	特別養護老人ホーム すないの家 千種

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	4.7	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.1	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.2	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.4	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	3.5	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.6	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

施設入居時に行う契約書類等については満足して頂けていると思います。入居後の本人の希望が実際に生活に反映されているかという点が評価が低かった。集団生活ではあるが、個別に聞いた希望をかなえられるよう、ユニット内で話し合い実現していきたい。コロナの影響もあり、身体を動かす機会が少ないという評価だった。外部からのボランティアを制限している現状なので、今後は職員が中心になって曜日と時間を決めて体操の時間を作り、身体を動かす事を考えていきます。身だしなみについて、爪切りなどが出来ているかの評価が低かったため、入浴後又看護師も身体チェックの際特に注意し、巻爪の方は早めに病院受診するようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	16
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	19
3 利用料金が適正なこと。		10.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	9.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.4	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.9	11
12 長く住み続けられること。		2.0	13
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	8.7	4
14 看取りケアを実施していること。		5.2	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.8	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	4.7	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		2.6	12



20 10人以下のユニットであること。

	1.2	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370200087	特別養護老人ホームなごやかハウス出来町

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.3	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.1	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.4	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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す。今年度はコロナ禍の中、感染予防を行いながらの対応となつてしまい、皆様に面会や外出の制限などで大変ご不便とご心配をおかけいたしました。また、ボランティアの受け入れなども中止せざるを得ず、各種レクリエーションや施設行事なども例年通りの実施ができませんでした。今後は状況を鑑みながら制限の緩和や代替サービスの提供なども検討し、ご利用者やご家族の方々にご満足いただけるよう、職員一同で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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	15
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
3 利用料金が適正なこと。	3	7.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.6	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	9.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.9	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	9
12 長く住み続けられること。		6.7	7
13 医療機関との連携ができていること。		12.0	2
14 看取りケアを実施していること。		7.0	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.4	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.0	4.4	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

施設でのご生活状況が気になりとのご意見を多く頂きました。元気かどうかだけではなく、より細かな様子をお伝えしていけるよう、努力して参ります。面会も自粛して頂いているなかなかので、より状況が分かるよう、生活記録と写真や動画など可能な限り様子をお伝えし、安心して頂けるよう工夫を続けていきます。同性介助については現状、職員の配置上難しいところですが、羞恥心には十分に配慮した介護を念頭にご支援させていただきます。施設内外問わず、行事や外出が制限されていますが、施設内でできることや楽しんで頂けることを企画し、楽しみを持ってご生活頂けるよう努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	7
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	10
3 利用料金が適正なこと。	4	14.6	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。	2	9.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.1	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.8	12
12 長く住み続けられること。		5.9	6
13 医療機関との連携ができていること。		11.4	3
14 看取りケアを実施していること。		0.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	2.0	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.9	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.0	19

20 10人以下のユニットであること。

	0.4	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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



## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.3	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		11.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	24.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.3	10
12 長く住み続けられること。		6.3	6
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	5
14 看取りケアを実施していること。		2.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.3	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.7	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.0	13

20 10人以下のユニットであること。

	1.3	15
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2390300289	特別養護老人ホームかくれんぼ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.6	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.7	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	4.5	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.6	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.0	4.7	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.8	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.6	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

・ユーザー評価については、日々の積み重ねです。今回頂いた評価を真摯に受け止め、現在利用していただいている方々、新規利用していただく方にも驕れることなく丁寧な対応に努めていきたいと思ひます。また、新型コロナウイルスの終息目途がつかない中ですので、その中でも入居者様ができることを見つけ、楽しく過ごしていただけるように努めていきたいと思ひます。直接入居者様と面会ができない中、リモート面会の活用と、その機会を増やすことや、ケア内容、ADLについても共有できるように努めていきたい。

## 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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	15
3 利用料金が適正なこと。		10.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	10.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.6	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.4	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	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	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.8	6
12 長く住み続けられること。	3	8.8	4
13 医療機関との連携ができていること。		7.1	5
14 看取りケアを実施していること。		0.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	2.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	15
19 個室であること。		3.8	12

20 10人以下のユニットであること。

	1.3	14
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

日ごろは当施設の運営に多大なご支援をいただきありがとうございます。コロナ禍の状況においてたいへん不本意ではありますがご家族のご面会も制限させていただいてまいりましたことから、ご家族様から安否を気遣われるお声をいただきました。私どもといたしましてもたいへん心苦しいところですが、ご利用者様の安全のため、コロナの状況が安定するまで、いましばらくご協力を賜りますようお願いいたします。また、このような時期だからこそ、ご家族様との連絡を一層密にして、可能な限りの機会をとらえてご利用者様の生活の様子などをお伝えしていけたらと思っております。今後ともよろしく願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	14
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	2	13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.5	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	10.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	1.1	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.1	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.5	8
12 長く住み続けられること。		5.6	6
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.1	5
14 看取りケアを実施していること。		4.1	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	15
19 個室であること。		0.0	17

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400091	特別養護老人ホーム庄内の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	14
3 利用料金が適正なこと。		8.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	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	8.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	10
12 長く住み続けられること。		6.7	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	8.1	4
14 看取りケアを実施していること。		5.6	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.8	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.8	15

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム 二方の郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.7	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.3	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.7	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	4.5	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.4	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。新型コロナウイルス感染予防の対応においては、入所者様の安全を最優先とさせていただきます。ご家族様等にも面会制限をお願いしていますが、引き続き、ご理解とご協力をお願いいたします。また感染状況・情勢に応じた対応を検討してまいります。その他、施設への暖かいコメントもいただき、ありがとうございます。今後とも可能な限り、ご期待に沿えられるような施設運営に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	13
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		7.0	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	9.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.7	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	11.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.0	16
12 長く住み続けられること。		4.7	8
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.7	7
14 看取りケアを実施していること。	5	4.0	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.3	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		9.0	5

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	4.3	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.5	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.0	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.0	4.3	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.4	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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？	2	3.5	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.5	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	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

身体拘束のないケアを行ってはいるが、今回の評価でご家族様へ伝わっていない部分があると思われます。新型コロナウイルスの影響から、施設内での面会が出来ていないこともあるため、ユニット内で行っていることを写真や電話などで伝えていき、安心していただくことで適切なケアをしていると思っただけよう努めてまいります。平均点が低い機能訓練やレクリエーションに関しては施設で行えることの提案や多職種で取り組んでいけるようにしていけるよう努めていきます。苦情受付に関しては窓口である相談員が迅速な行動、明確な説明を行っていくことでご家族様へのご理解を頂けるようにしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	14
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。	4	8.7	3
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。	2	12.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	6.2	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.0	16
12 長く住み続けられること。	3	2.3	12
13 医療機関との連携ができていること。		5.4	9
14 看取りケアを実施していること。		2.3	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.9	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		6.7	5



20 10人以下のユニットであること。

	0.3	19
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価でも皆様から大変貴重なご意見をいただきました。今後はそのご意見を基に、更なるサービスの向上に取り組んでいきます。特にご指摘のあった、苦情受付窓口・個人情報の取り扱いについてより丁寧な説明を行い、丁寧な言葉遣いや態度・身だしなみを整えることを心掛け、環境整備に努め、アセスメントに基づいたきめ細かい対応を行うことには重きを置いて改善に努めます。ご面会については少しでも増やせるよう調整し、引き続き小さな変化もご家族にお伝えしてまいります。ご利用いただく全ての方に、安心して楽しくお過ごしいただき、選んでよかったと思っただけのような施設になれるよう、これからも職員一同努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	12
3 利用料金が適正なこと。		9.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	14.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	1.4	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.5	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.1	10
12 長く住み続けられること。		7.0	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.8	8
14 看取りケアを実施していること。		3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	1.7	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.0	12

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	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	4.2	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.1	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.3	4.1	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.0	4.4	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.5	4.3	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

率直なご意見を賜り、誠に有難うございました。まず、入所契約時における、苦情相談窓口や個人情報使用についての説明がわかりにくかったとのご指摘がありました。こちらにつきましては、契約時の事務の見直しを行いました。また、入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がなかったとのご指摘もありました。こちらにつきましては、入所時リスク説明書を作成し、説明させていただくことにしました。そして、選択質問の結果から、サービスを提供する上で、医療機関との連携が重要であることがわかりました。これからは以前にもまして配置医師はじめ協力医療機関との連携強化に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	14
3 利用料金が適正なこと。	3	9.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	19.7	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	8.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.3	6
12 長く住み続けられること。	5	6.0	7
13 医療機関との連携ができていること。		9.7	3
14 看取りケアを実施していること。		2.3	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.7	14
19 個室であること。		0.0	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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



## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

この度は施設への温かい励ましのお言葉をたくさん頂戴して誠にありがとうございます。また、コロナ禍の中、思うように面会できず、ご家族の皆様がご不安やご不便を感じられておられることを大変申し訳なく思っております。面会ができない分、施設としましてはいつも以上に入所されておられる皆様の状況について細目にご連絡をさせていただき、お写真等での近況報告をさせていただきました。ご家族様にとっては十分ではないかと存じますが、これからも安心していただけるように、丁寧に普段のご様子をご報告したいと思います。ご指摘のあった面会方法については、ご家族が参加しやすい日時を考慮して、これからも方法を検討してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	6
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。	3	12.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	10.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.2	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		12.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	10
12 長く住み続けられること。	2	4.3	9
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.5	5
14 看取りケアを実施していること。		1.7	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

コロナ禍で面会がほぼできない状況の中、皆様がどのような思いでいらっしゃるのか不安に感じていました。結果、会えないご不満はもちろんありましたが、「ビジネスライクでなく個人として入所者を考えてもらっている」「カンファレンスで職員の気持ちがわかり嬉しかった」「家ではできないお世話をしてもらっている」など過分なほど言葉をいただき、職員一同嬉しく、励みに感じております。面会については、他の形で色々工夫しているのですが、この状況がいましばらく続くものと考え、新たな提案をして参ります。結果を踏まえ、更に専門性の高いサービスの提供をしていけるよう引き続き研修にも力を入れていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	13
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	17
3 利用料金が適正なこと。		9.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.7	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.9	8
12 長く住み続けられること。	4	7.8	5
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.2	6
14 看取りケアを実施していること。		6.2	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.6	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.6	14
19 個室であること。		0.0	19

20 10人以下のユニットであること。

	0.3	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370701902	特別養護老人ホーム川名山荘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	64.1%	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	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	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回新型コロナウイルス感染拡大に伴う面会制限に対して多く意見を頂きました。特に日曜日の面会ができない事に関して改善して欲しいとの意見があり、平日の面会が難しいご家族も多くいらっしゃる為、月に1回程度は面会が可能な日曜日の体制をつくるなどもっと柔軟に対応する必要があると思われました。今後も面会制限は続くことが想定される為、引き続きWEB面会を推奨していくと共に、WEB面会が難しいご家族には、定期的に本人様の状況を報告するなどして安心して頂けるように努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	14
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	15
3 利用料金が適正なこと。	4	8.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.4	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.4	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.9	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	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。		1.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	3	3.6	10
12 長く住み続けられること。		3.3	11
13 医療機関との連携ができていること。	5	9.8	2
14 看取りケアを実施していること。		2.6	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.1	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		6.0	7

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	19
--	-----	----



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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？	4	3.6	4.7	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.8	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.8	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。評価項目のうち問1、問2につきましては、よりご理解頂けるよう改善を行うことで、昨年度と比較し高い評価を頂けましたが、まだ至らない点があることを再確認致しました。特に国民健康保険団体連合会の窓口につきましては、まだご案内が不十分と存じますので、よりわかりやすくご説明できるよう改善して参ります。その他、問15につきましては、施設の対応をご理解していただけるよう、引き続きご説明を行って参ります。また、他の項目につきましては、比較的高いご評価を頂けましたことから、今後も安心してご利用頂ける施設を目指し、引き続きサービス向上に取り組んで参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	4	13.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.1	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.1	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		9.0	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.0	13
12 長く住み続けられること。	2	5.8	6
13 医療機関との連携ができていること。		5.8	6
14 看取りケアを実施していること。	5	4.1	10
15 自宅や家族の家から近いこと。	3	6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

<p>ユーザー様からの声として3年連続して求められているのは「職員の対応への安心感、信頼感」であると感じています。特に昨年度は「健康・安全」に関するニーズが高く、本年度においては「日常生活の充実」を求められていると感じました。具体的には機能訓練の充実、レクリエーション活動の更なる活性化、施設ケアプランを中心としたサービスの強化が必要であると判断し、機能訓練では「個別機能訓練加算」の導入、レクリエーション活動においては内部レクリエーション活動の強化のため月極め担当制度を導入すること、施設ケアプランを中心とした介護の実現については居室担当者のケアプランの作成研修の拡充を行ってまいります。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。		13.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	0.7	17
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	8.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	2.6	12
12 長く住み続けられること。		10.4	3
13 医療機関との連携ができていること。		5.2	8
14 看取りケアを実施していること。		2.2	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.7	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.6	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	18
19 個室であること。		2.6	12

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業におきまして貴重な意見を頂きありがとうございました。評価の低かった項目「身体を動かす機会づくり」については、今後、改善方法を検討して参ります。また、ほぼ全ての項目について、自己評価以上のユーザー評価を頂きましたが、唯一、「個人情報の取り扱い説明」の項目について、自己評価より、ユーザー評価の方が下回っておりましたので、自戒の念を込め、更にわかりやすい説明を心掛けたいと存じます。自由記載欄にご記入頂いた貴重なコメントに関しても真摯に受け止め、引き続き、サービス改善に努めて参ります。今後とも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 契約やサービス計画・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 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	13
3 利用料金が適正なこと。		12.8	2
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。		11.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	4.4	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	8.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	8.3	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	5.6	8
12 長く住み続けられること。		8.3	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	7
14 看取りケアを実施していること。		2.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.3	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17



20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370901593	ひびのファミリア

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

当施設は市内で2ヵ所しかない医療対応型特養であり、入居中の方の3割ほどが、医療的ケアが必要な方です。そういった方でも、当たり前な生活を送っていただく事を、目標としております。ただし制度上は特養という位置付けであり、提供可能なサービスと困難なサービスについて説明が不足していた事を、今回の評価で感じました。また入居中の方が治療が必要な状態となった際、隣接する病院では対応が難しいケースもあり、その際は病院とも連携しながら、適切な対応を取って行きます。食事につきましては、可能な範囲でそれぞれの嗜好にお応え出来るように工夫して参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	19
3 利用料金が適正なこと。		7.0	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	11.3	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.3	12
12 長く住み続けられること。		6.7	6
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.7	6
14 看取りケアを実施していること。	5	2.3	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	6.7	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.0	15
19 個室であること。		8.0	4

20 10人以下のユニットであること。

	0.7	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

たくさんのご意見をありがとうございました。特別養護老人ホームとして、入居者様や家族様が安心して過ごす事が出来る環境づくりが、必要であると再度認識する事が出来ました。現状、コロナウイルス感染予防対策として入居者様の過ごしている状況を、家族様へお伝えする事が困難な状況となっています。少しでも安心していただけるように、施設として家族様との関わり方を検討し、情報共有に努めてまいります。入居者様にとって、刺激の少ない環境となっています。施設内で安全に行える企画等を検討し取り組んでいきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.0	3
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。		7.3	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	14.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	1.6	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.2	9
12 長く住み続けられること。		2.6	12
13 医療機関との連携ができていること。		4.7	7
14 看取りケアを実施していること。		1.0	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	4.7	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		3.1	10
19 個室であること。		5.7	6

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	7
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	17
3 利用料金が適正なこと。		8.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	9.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.6	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	11
12 長く住み続けられること。		7.0	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	5.2	9
14 看取りケアを実施していること。		1.2	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	2.4	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.5	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	15
19 個室であること。		0.0	18

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.3	3.9	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.1
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	3.5	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

感染症が流行している中、ご家族様にはご理解・ご協力を頂いており誠に感謝しております。意見の中にも面会を中止していることにより皆様には大変ご迷惑をお掛けしていると思います。施設からも少しでも顔を見れるようにWEB面会や日頃の様子を写真でお送りさせて頂いたりと努力はさせて頂いておりますが、やはり直接会い、会話することで安心できる面も多々あると思います。少しでも会えるように施設でも検討していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
3 利用料金が適正なこと。		7.0	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	8.5	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	8.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	2.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	3	7.8	6
12 長く住み続けられること。		4.1	10
13 医療機関との連携ができていること。		9.6	3
14 看取りケアを実施していること。		0.4	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.1	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.7	15
19 個室であること。		1.5	12

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.4	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.8	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.2	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.4	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.4	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

設問9に関しましては個別機能訓練加算を頂き、より充実を図ります。コロナ禍の課題でもある面会の方法につきましては施設全体で考えて、取り組んでまいります。ユーザー評価にご回答をくださり誠にありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	4.2	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。	3	9.6	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		9.6	4
12 長く住み続けられること。		4.2	9
13 医療機関との連携ができていること。		10.4	2
14 看取りケアを実施していること。		2.9	12
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	3.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.8	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.3	14
19 個室であること。		0.4	17

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.7	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.3	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.1	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.5	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.5	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今年度もたくさんの貴重なご意見、ご指摘を頂きましてありがとうございます。現状で評価して頂いている点につきましては、継続して更なる質の向上に繋がるよう職員一同努めていきたいと考えております。ご指摘を頂きました点につきましては、早急に状況確認を行い改善に向けて取り組んでいきます。コロナ禍で面会を制限させて頂いており、普段の様子がわからず不安であるというご意見も頂きました。普段の様子をお手紙だけではなく、行事等の写真もお送りする事を今後も考えております。コロナ禍で制限が多い状況ですが、今後とも入居者様やご家族様に安心して頂けるサービスを提供出来るように取り組んで参りますので宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.2	17
3 利用料金が適正なこと。	2	12.0	2
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。	3	8.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.3	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.8	10
12 長く住み続けられること。	5	6.7	8
13 医療機関との連携ができていること。	4	9.4	3
14 看取りケアを実施していること。		2.8	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.9	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.3	14

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.2	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.7	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.0	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.3	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	3.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.1	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.3%	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	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	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。

お忙しい中、ユーザー評価のお願いに沢山のご家族様が参加して下さいましたことに、心から感謝申し上げます。当施設への温かいお言葉やお気持ちはもちろん、ご指摘等たくさん頂けたこと、重ねてお礼申し上げます。豊治共愛の里の施設の方針としましては、入居者様の生活にあった介護を目指しております。これからも食事や入浴・排泄の介助など、基本的な支援と共に、入所者様の希望や要望を叶えられるよう取り組んで参ります。コロナ禍で面会の機会が減っておりますので、ご家族様方に日頃の様子を感じて頂け、安心して頂けるような取り組みに力を注いで参ります。今後ともよろしくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	4	10.5	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.0	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	12.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.7	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.4	13
12 長く住み続けられること。		7.4	6
13 医療機関との連携ができていること。	3	6.4	7
14 看取りケアを実施していること。		1.4	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.4	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.4	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		9.8	5

20 10人以下のユニットであること。

	1.0	15
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回はコロナ禍で施設への出入りが制限され入居者様とご家族様、職員との関りが少なくなりました。入居者様の日頃の生活が見えないこともありご家族様にご心配をお掛けしています。また、その様な思いをされているにもかかわらず職員の配慮不足や対応の不備等あり不信感を持たれる事もあると思います。コロナ禍の収束が見えない中ご家族様に入居者様の生活が見えるように写真やリモート面会（窓越し面会）等を積極的に行い取り組んでまいりたいと考えております。また、今回ご家族様からの率直なご意見を真摯に受け止め施設を運営してい参りたいと思いますので、今後ともよろしくお願ひ致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	8.2	4
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	15
3 利用料金が適正なこと。	2	7.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		9.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.9	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	12.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	19
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.1	10
12 長く住み続けられること。	4	5.6	9
13 医療機関との連携ができていること。		6.4	7
14 看取りケアを実施していること。	5	2.3	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	18
19 個室であること。		2.8	12



20 10人以下のユニットであること。

	0.8	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	18
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		9.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.1	5
12 長く住み続けられること。		5.7	7
13 医療機関との連携ができていること。	3	4.6	9
14 看取りケアを実施していること。		3.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	1.4	14
19 個室であること。		8.1	5

20 10人以下のユニットであること。

	0.4	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391000110	特別養護老人ホームあんのん

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.8	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	3.8	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	75.0%	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。

一人一人の評価に対して心髄に受け止め環境整備およびご家族との関わり方について再度意識し、行動改善していきたいと考えています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	6
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	15
3 利用料金が適正なこと。		10.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.0	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	20.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.9	12
12 長く住み続けられること。		4.9	7
13 医療機関との連携ができていること。	5	8.9	4
14 看取りケアを実施していること。		0.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.9	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	1.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	2	0.0	16
19 個室であること。		2.7	10

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.0	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.5	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.8	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	3.6	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.0	3.9	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.5	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	3.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	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？	5	3.5	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.5	3.9	4.3



## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果から「環境整備の配慮について」「機能訓練について」の項目が課題であると考えています。環境整備については、備品の破損や不具合が見られた際には、より迅速に修繕すると共に、使用方法や管理方法について見直しを行い、改善を図ります。また、機能訓練については、今年度はコロナ禍ということもあり、感染対策を徹底した上で工夫しながらレクリエーションや行事等を企画し、入居者様の機能維持や楽しみに繋げられるよう取り組んできましたが、ご家族様への情報の発信という点では不十分であったと考えますので、今後の課題としていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	4
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
3 利用料金が適正なこと。		7.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	9.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.0	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.0	14
12 長く住み続けられること。		1.0	13
13 医療機関との連携ができていること。	3	7.7	4
14 看取りケアを実施していること。		1.9	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.9	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		4.8	9

20 10人以下のユニットであること。

	5.8	7
--	-----	---

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.2	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>皆様から頂きました「身体を動かす機会作り」「レクリエーションの参加」につきましては、その機会を増やすよう努力致します。また、入居者様の趣味や要望などを生活に反映し楽しく過ごしていただけるよう改善致します。入居者様の健康管理につきましては、当然の事ですが、主治医・ご家族様と連携をとりながら適切に受診できるように致します。職員一同、周知徹底をし、ご家族様や入居者様に安心してご利用いただける施設として今後も努力を重ねて参ります。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	5	15.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.1	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	4	0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.7	7
12 長く住み続けられること。	2	8.7	3
13 医療機関との連携ができていること。	3	8.7	3
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.6	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.3	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

コロナ禍で思うように面会もしていただけない中、回答が難しい部分もあったと思いますが、貴重なご意見ありがとうございました。苦情相談窓口・個人情報使用同意書の説明や不満・苦情を申し出た時の対応についての項目が低い評価となっております。今後は契約時により分かりやすく丁寧に説明することを心がけていくとともに、不満や苦情の申し出があった時は、速やかに対応することで、ご利用者・ご家族が安心して利用できるよう努めて参ります。また、建物の老朽化に伴い、LED照明への変更や壁紙の貼り替えなどの修繕を行ったり、日々の丁寧な清掃を実施するなど、明るく清潔な空間で過ごせるよう環境の整備、改善を行っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	14
3 利用料金が適正なこと。	2	9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	8.3	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.6	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.5	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.1	8
12 長く住み続けられること。		4.4	10
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.6	5
14 看取りケアを実施していること。		3.8	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.3	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.6	14

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	15
3 利用料金が適正なこと。	2	13.6	2
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。	3	7.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.3	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.9	7
12 長く住み続けられること。		5.7	8
13 医療機関との連携ができていること。	5	9.3	3
14 看取りケアを実施していること。		3.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.6	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

皆様から温かいご支援や貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。また、新型コロナウイルス感染防止のため長期にわたる面会制限にもご理解とご協力を賜り、感謝致します。こういう時こそ、常にも増して当方から積極的に情報を発信せねばならないところ、思うに任せず、ご利用者様の日頃の様子を適宜的確にご家族の皆様にご伝えることができませんでした。そのため、ご家族の皆様には様々な思いが交錯されているかと思えます。着替えや整容など基本的な日常についてご心配の向きが多く見受けられました。それに限らず、基本をもう一度見直し、ご利用者個人に合った介護を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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	10
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	2	10.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	12.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.3	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	12
12 長く住み続けられること。		9.2	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.0	8
14 看取りケアを実施していること。		6.0	8
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	15
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか?	4	4.2	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか?	4	4.2	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか?	4	4.2	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか?	3	4.0	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか?	3	3.5	4.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	3	3.6	4.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか?	3	3.2	4.3	4.2
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか?	4	3.7	4.6	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか?	2	3.3	4.0	3.9
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか?	2	3.4	4.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか?	4	3.8	4.4	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか?	3	3.8	4.4	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか?	3	3.3	4.4	4.1
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか?	4	4.0	4.6	4.4
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	4.5	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか?	3	4.0	4.3	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか?	3	3.6	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか?	3	3.8	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか?	3	3.5	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか?	3	3.5	4.6	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。おかげさまで貴重なご意見を多数頂戴することができました。各項目について再度見直し、改善に取り組んで参ります。身体を動かす機会や機能訓練のご要望が大変多い事を改めて認識いたしました。自立支援に向けたサービスの提供が確実に実施できるよう具体案の検討を行います。今回の結果を踏まえ①職員の対応に安心感・信頼感を持って長く住み続けられること、②ご本人・ご家族のご意見・ご要望をケア提供として反映すること、③医療機関との連携を密に取りながらコロナ禍においても健康にお過ごしいただくことを目標として、サービス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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
3 利用料金が適正なこと。	3	9.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	2	8.0	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	8.4	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.7	10
12 長く住み続けられること。		9.7	2
13 医療機関との連携ができていること。	4	8.4	5
14 看取りケアを実施していること。		3.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		1.7	14



20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

多くのご家族様より、貴重な沢山のご意見ご感想を頂戴しありがとうございました。ご家族様と入居者様の求めるサービスが若干違う所もありますが、求められるサービスに対して個々に把握し対応できる様に支援していきたいと思っています。コメントに関して、好意的な意見も頂戴する事が出来た事を大変嬉しく思います。面会に関しての意見も見受けられましたが、コロナ禍であり面会制限をしなければならず、ご迷惑をお掛けしております。日頃の様子や状況についてより一層お伝えし、安心して頂けるように努めて参りたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.3	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		14.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	5.9	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	8.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.1	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.7	5
12 長く住み続けられること。		7.4	7
13 医療機関との連携ができていること。		7.7	5
14 看取りケアを実施していること。		1.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.1	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	1.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.5	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	15
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	-	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	-	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	-	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	-	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	-	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	-	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	-	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	-	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	-	4.4
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	4.5	-	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	-	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	-	4.1
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	3.5	-	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	4
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	19
3 利用料金が適正なこと。		9.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	6.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	4.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	4.5	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.5	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.1	16
12 長く住み続けられること。		10.5	2
13 医療機関との連携ができていること。		6.0	7
14 看取りケアを実施していること。		4.1	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	18
19 個室であること。		6.8	4

20 10人以下のユニットであること。

	0.8	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100183	特別養護老人ホーム第Ⅱ港寿楽苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.2	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.6	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.0	4.5	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	4.5	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.4	4.3



## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

面会について、現在新型コロナウイルス感染症の影響でWEB面会のみで開催になっていますが、今後新型コロナウイルス感染症の感染者数が減少していけば、対面面会やガラス越しでの面会を行っていききたいと思います。WEB面会のみになっているので、ご家族様に入居者様の状況が電話などのお伝えになっていますので、レクリエーションなどの写真をお送りしていきます。介護職員への待遇も、職員の働きやすい環境を作っていきます

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.3	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	0.7	15
3 利用料金が適正なこと。		12.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	24.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.7	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	1	6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	16
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	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	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		10.7	3
12 長く住み続けられること。		6.0	7
13 医療機関との連携ができていること。	4	4.0	10
14 看取りケアを実施していること。		1.3	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.3	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		7.3	5

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。昨年から感染症の影響で施設の行事や外出、面会等について、ご利用者の生活を大きく制限させていただくこととなりました。ご家族の方からも[施設での暮らしづりが分からない為様子を教えてほしい]というコメントを自由記載欄にて頂きましたので、できる限り対応するように努めます。また、衣類の間違ひについてもコメントを頂きましたので、衣類に限らずご利用者の持ち物を適切に管理するよう、より一層気を付けてまいります。今回いただきましたご意見をもとに今後もサービス向上に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.8	10
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.1	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	12.1	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.9	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.9	5
12 長く住み続けられること。	2	6.4	8
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.0	6
14 看取りケアを実施していること。		0.6	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.5	13
19 個室であること。		0.0	17

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	5	14.0	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	14.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.9	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.2	12
12 長く住み続けられること。	3	2.5	11
13 医療機関との連携ができていること。		8.3	4
14 看取りケアを実施していること。		2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.5	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.4	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.0	4.5	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	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。

この度は評価事業にご参加頂き、誠にありがとうございました。新型コロナウイルス感染症対策による面会制限等の為、ご利用者様及びご家族様にはご不便をおかけしております。ご意見でも頂きました直接のご面会が出来ない中でご利用者様の状況等をご家族様に適宜伝えていけるよう電話やその他の手段も含め検討してまいります。評価結果の低かった機能訓練につきましても施設内で身体を動かす機会をより増やし、ご利用者様が元気に過ごせるよう取り組んでいきます。今まで以上にご利用者様の様子が分からない中で情報発信等を行い、ご利用者様、ご家族様が安心して過ごせる施設作りに努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	4
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		12.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	12.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.1	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.8	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		1.3	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.0	8
12 長く住み続けられること。	2	2.2	13
13 医療機関との連携ができていること。		4.0	8
14 看取りケアを実施していること。		3.1	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.3	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.9	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.8	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.4	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.7	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.6	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.0	4.6	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.5	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.6	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7%	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき誠にありがとうございました。今回、多くの項目において高評価をいただき、また、スタッフに対しての温かいお言葉、スタッフ一同感謝の気持ちで一杯です。新型コロナウイルスの感染予防のため、ご家族の皆様には、ご面会をお控えいただいたりご不便をお掛けしております。今後もご入居者、ご家族のお気持ちご意見に配慮しながら、より一層、ご満足いただけるサービスの提供に努めて参りますので、よろしくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	2	7.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	9.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.0	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.1	13
12 長く住み続けられること。	5	5.6	8
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	3
14 看取りケアを実施していること。		1.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.5	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.9	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		7.4	4

20 10人以下のユニットであること。

	1.8	14
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.5	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.1	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.0	4.8	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.1
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	3.5	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご入居者様、ご家族様からの貴意に感謝申し上げます。このような情勢の中、入居者様の日常生活を変わりなくお過ごしいただける環境は確実に継続していかねばなりません。そしてこの穏やかな日常はどのような情勢になろうとも変わらず維持し続けようという職員一同共通の意思の基にあります。しかしながらご家族様との物理的な距離がある今、これまでとは違った形で職員一丸となって取り組んでいる我々の介護への思い、目標などもしっかりとお示していく必要があると感じています。今後も、皆様にとって安心できる施設、選ばれる施設、信頼していただける施設であり続ける為に様々な工夫をして参ります。今後ともよろしくお願いたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	5
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	20
3 利用料金が適正なこと。	2	10.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.7	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	11
12 長く住み続けられること。	4	6.3	8
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		2.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	1.7	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.8	19
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.1	14
19 個室であること。		4.6	9



20 10人以下のユニットであること。

	1.3	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		6.2	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	9.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	6.2	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	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。		0.7	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	3.5	12
12 長く住み続けられること。		9.4	2
13 医療機関との連携ができていること。		6.2	6
14 看取りケアを実施していること。		3.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.7	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.7	11

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

全ての項目において、利用者様から事業所自己評価より高い評価をいただき、うれしく思います。しかし、当事業所の自己評価が、全事業所の自己評価平均よりもほとんどの項目において低い評価となっており、正直まだまだと思います。今後は、ビデオを活用した所内研修も実施して、感染防止・事故防止等により一層努めるとともに、生活リハビリの充実、フロア行事の充実を図っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	11
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。	3	17.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	3.6	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.8	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.2	8
12 長く住み続けられること。		7.0	5
13 医療機関との連携ができていること。		7.0	5
14 看取りケアを実施していること。	4	4.2	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	3.9	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		6.4	7

20 10人以下のユニットであること。

	0.3	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.2	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	3.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.6	4.1	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	3.8	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.7	3.9	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.3	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.8	3.7	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	4.0	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	4.5	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.8	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	3.5	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.5	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度ユーザー評価に参加させていただき、ご家族様からの貴重な意見をいただきまして、ありがたく頂戴いたしました。総合的に自己評価に比べ皆様より高いご評価をいただいた事は素直にありがたく思っております。逆に高くない項目もありましたので、理由や原因を検討し、ご利用者様、家族様よりいただいた貴重なご意見を各部署で話し合い、より良いサービスに反映できますよう配慮していきたいと考えます。特に今年度はコロナ禍による面会制限も厳しくなっており、お互いの信頼関係が築きにくくなっています。今一度職員の対応に安心感、信頼感をどのようにしていくのがいいのか職員全員で検討していきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	15
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	17
3 利用料金が適正なこと。	3	13.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.5	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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.8	12
12 長く住み続けられること。	4	7.7	4
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.0	5
14 看取りケアを実施していること。		2.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.9	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.1	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		3.9	10

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	19
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.7	4.0	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.6	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.8	4.0	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.0	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	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	49	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.7%	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。

当施設のご利用者も重度化が進み、平均介護度が上がってきています。身体機能の低下や認知症の進行によって自立的な生活ができなくなっている方々が生活の質を落とすことなく、いつまでも自分らしく過ごすことができるよう個別ケアの取り組みを進めるところです。今年度は、人生の最期を住み慣れた場所で迎えることができるように「看とりケア」の体制を整備し、ご利用者様・ご家族様のご要望にお応えすることができました。今、世界中が新型コロナウイルスによってかつてない危機的な状況を迎えています。今回いただいた貴重なご意見を参考にし、ご利用者の皆さまが幸せな毎日を送ることができるよう職員一丸となって努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	18
3 利用料金が適正なこと。	2	10.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	8.6	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.0	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.8	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		1.1	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	9
12 長く住み続けられること。	3	11.6	2
13 医療機関との連携ができていること。		10.1	4
14 看取りケアを実施していること。		4.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.6	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.7	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.1	19
19 個室であること。		0.9	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.1	19
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	4.2	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.5	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.1
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	3.5	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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

コロナ禍の大変な状況の中、多くのご入所を承ることが出来ました。しかしながら、居室他施設内を見学していただくことが出来ない状況でのご入所ということで、ご家族様にはご不安を抱えながらのご決断をしていただきましたことに感謝しております。ご家族様のご不安を少しでも解消できるよう、リモート面会及びリモートでの施設案内等をご提案していく予定です。密を避けるための工夫をしながら、レクやイベントも実施しています。ご利用様の安定した生活を維持していくために、環境保持、衛生管理を心掛け継続していきます。ご家族様に常に安心を届けることが出来るよう、また今後も高い評価をいただけるようより良い支援に努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	16
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	1	15.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	27.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.9	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	9.1	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.2	12
12 長く住み続けられること。		12.7	3
13 医療機関との連携ができていること。	5	5.5	7
14 看取りケアを実施していること。		1.8	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.4	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	1.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.2	12

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.9	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.7	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.6	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.8	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.7	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

沢山の感謝のお気持ちや、お言葉をいただき誠に有り難うございます。また、注意をしていただいたご利用者、ご家族へも感謝申し上げます。当施設の理念は「私たちは、ひとり一人の尊厳を守り、人として、ごく普通の当たり前の生活を送っていただくことを基本としています。」職員一同、安全で安心した生活が送れるよう頑張っておりますが、皆様の貴重なご意見が良い施設作りになると考えております。宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
3 利用料金が適正なこと。		13.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.2	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	0.6	16
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.1	7
12 長く住み続けられること。		5.0	8
13 医療機関との連携ができていること。	4	16.1	2
14 看取りケアを実施していること。		2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.1	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

貴重な意見を賜り、有難う御座います。今年度コロナの影響もあり面会が思うように出来ない状況下で、家族様の心配されるお気持ちの御言葉が多く聞かれました。又、私共を信頼して頂けるお言葉も聞かれます。その信用を落とさぬよう、職員全体のスキルアップに鋭意努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	14
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。		9.3	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。		9.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	9.9	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	2	4.1	8
12 長く住み続けられること。		7.0	7
13 医療機関との連携ができていること。		7.2	6
14 看取りケアを実施していること。	5	2.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	2.6	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.6	16
19 個室であること。		4.1	8

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.5	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.1	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	4.0	4.3	4.4
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	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.5	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

個人情報保護の説明に不足を感じておられる意見を複数いただきました。契約時にさらに丁寧にお伝えしていきます。新型コロナの影響から施設の状態やご本人様の暮らしを目でみて分かるツールを作成してご家族様に少しでも安心していただけるように配慮していきます。今回いただいた励ましの声を職員と共有し、ご本人様に寄り添った支援を続けてまいります。ご意見ありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.8	13
2 個人情報を絶対に外にももらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	1	11.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.4	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。		13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.4	12
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.2	14
12 長く住み続けられること。		1.2	14
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.5	5
14 看取りケアを実施していること。		0.6	16
15 自宅や家族の家から近いこと。	3	5.5	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。	2	6.1	7



20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.4%	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	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	55.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

コロナ禍で、ご家族様との面会も思うように出来ません。その中で、ご家族様との信頼関係をより一層深くする為に、利用者様のちょっとした変化を担当職員がこまめに電話連絡をさせて頂く。また入所後1週間から2週間の間に、栄養士・看護師・ケアマネジャーを交えて、ご家族様との面談を担当職員が行い、利用者様の生活状況を知って頂く。面談を何度もすることにより、ご家族様と職員の信頼関係を構築し苑での生活を理解して頂く。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	17
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		6.7	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	3.8	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.3	15
12 長く住み続けられること。	5	10.5	3
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	7.9	7
14 看取りケアを実施していること。		8.8	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.4	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		9.2	4

20 10人以下のユニットであること。

	1.7	14
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の回答へのご協力ありがとうございました。皆様からの評価を職員間で共有し改善に向けた取り組みを真摯に進めてまいります。入居中に起こりやすいトラブルや事故などについての説明、介護・看護計画やサービス内容についての説明について評価いただきました。今年度の9月から新しい介護ソフトを導入し業務改善に力を入れてまいりましたが、苑としては、介護・看護計画やサービス内容の説明、トラブルや事故についてもしっかりわかりやすくしていくよう取り組んでまいります。今後も本人様やご家族様のご意向を伺いながら丁寧に進めてまいりたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	8.8	3
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。		10.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.8	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.4	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.8	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.1	14
12 長く住み続けられること。	2	7.5	5
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	3
14 看取りケアを実施していること。		5.8	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるよう取り組みを行うこと。	3	2.5	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.0	16
19 個室であること。		0.0	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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



## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

全体的に厳しい評価をいただいたと思います。入居中に起こりやすいトラブルや事故などについては、契約時及びご本人の状態変化があった際にこまめに説明するようこころがけていきます。機能訓練については、機能訓練指導員と協力しながら、できる限り生活の中に組み入れて身体を動かす機会を作っていきます。今年は新型コロナウイルス感染予防のためにこれまでのように面会ができず、普段のご様子が見えないことをご心配をおかけしたと思います。引き続き館内に入る際には手洗いうがい、検温の徹底、消毒や換気を行い、感染症予防に努めていきます。今回いただいたご意見を参考に、皆様が安心できる施設づくりに取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	5	17.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.4	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.4	6
12 長く住み続けられること。		5.7	7
13 医療機関との連携ができていくこと。	4	8.0	3
14 看取りケアを実施していること。		2.9	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.6	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.6	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	16
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	-	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	-	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	-	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	-	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	-	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	-	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	-	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	-	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	-	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	-	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	-	4.4
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	4.5	-	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	-	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	-	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	-	4.1
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	3.5	-	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	17
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。		16.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	15.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	2.0	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		2.0	11
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	7
12 長く住み続けられること。	5	10.0	4
13 医療機関との連携ができていること。	4	2.0	11
14 看取りケアを実施していること。		2.7	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.3	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.3	15
19 個室であること。		0.0	18

20 10人以下のユニットであること。

	2.0	11
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.0	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.5	4.4	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	3.6	4.3	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	---	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	---	3.7	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	---	3.3	3.9	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	---	3.4	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	---	3.8	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	---	3.8	4.0	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	---	3.3	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	---	4.0	4.3	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	---	4.5	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	---	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	---	3.6	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	3.8	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？	---	3.5	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.5	4.4	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

リモート面会、テレビ電話の活用など全入居者様に対応できていないこともあり、早急に面会方法の改善や状況報告の方法を検討していきます

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		9.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.6	12
12 長く住み続けられること。		5.0	9
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	5
14 看取りケアを実施していること。		0.6	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.0	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.0	13

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----



令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	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	4.2	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.7	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	80	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	64	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご入居者に対する接し方（不快にならないような言葉遣いや態度）は全職員徹底していきます。また、来客者に対して丁寧な対応を心掛けるよう事務職員に周知します。面会についてはコロナ対策としてオンライン面会や窓越し面会を実施していますが、回数や時間に制限があるため、今後の状況によって面会方法の検討や時間延長など制限が緩和できるよう柔軟に対応していきたいと思っております。ご入居者の楽しみとして季節のレク（七夕やクリスマスなど）の実施やユニットごとに食事レクを行うなど、月1回は行事を行っていききたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	17
3 利用料金が適正なこと。	5	6.6	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	3.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.9	10
12 長く住み続けられること。		6.1	7
13 医療機関との連携ができていること。	3	4.0	11
14 看取りケアを実施していること。		2.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.6	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.1	20
19 個室であること。		8.3	3

20 10人以下のユニットであること。

	0.3	19
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402419	特別養護老人ホーム黒石荘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.8	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.5	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.3	4.0	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.4	4.4
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	4.5	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.6	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

身体を動かす機会について、黒石荘としては課題となっています。レクリエーションの一環として、音楽レクリエーションや単調な毎日にならないよう、気分転換のできる行事やクラブ活動の催しを始めています。利用者満足度も向上してきているため、今後は、季節に合わせて内容を一部変更していくなど、飽きのない取り組みをしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	16
3 利用料金が適正なこと。		8.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.6	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.4	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.4	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.1	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	5	3.6	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	7.1	7
12 長く住み続けられること。	3	7.1	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.6	5
14 看取りケアを実施していること。	2	5.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.1	14

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402559	特別養護老人ホーム大高

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.6	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.6	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.2	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.1
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	3.5	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	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自己評価に比べ、ユーザー評価にて高く評価していただけたことに関してはとても励みになりました。施設スタッフで共有して、今後の利用者様への支援に対するモチベーションアップに繋げていきたいと思ひます。新型コロナウイルス感染拡大予防のため、面会をリモートに限定させていただいている点に関してご指摘いただきましたが、今後の情勢をみながら対応を検討していきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。	5	10.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	11.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.5	10
12 長く住み続けられること。		6.1	6
13 医療機関との連携ができていること。		9.3	5
14 看取りケアを実施していること。		0.3	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		3.7	9



20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.8	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.8	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.5	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.3	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.7	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.7	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.7	4.4
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.8	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0%	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

全般的には概ね高評価をいただいたように思います。まだまだ十分には満足いただけていない点も多々ございます。職員の接遇やケア内容の充実、説明に関わる項目など、より一層のサービスの向上を目指してまいります。また温かいお言葉もお寄せいただいております。それらを励みに安心して入所生活をお送り頂けるよう取り組んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	6
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		10.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	34.5	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。		13.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	0.0	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.8	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	7.1	4
12 長く住み続けられること。		2.4	10
13 医療機関との連携ができていること。		6.0	6
14 看取りケアを実施していること。	5	7.1	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.2	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	13
19 個室であること。		1.2	11

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	13
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.1	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.2	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	3.8	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.2	4.4
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	4.5	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.3	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.6%	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	55.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

コロナウイルス感染症対策の為、面会の制限(リモート・ガラス越しでの面会)や病院受診以外の外出を控えて頂くようお願いしており、ご家族様・入居者様には大変ご迷惑をお掛け致していますが、ご協力、とても感謝しています。外出・外食等、当たり前に出ていたことが出来なくなっていますが、入居者様がその方らしい生活が送れるよう、また安心して暮らせるように職員一同、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 契約やサービス計画・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	17
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		5.5	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	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。		15.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	6.4	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.1	4
12 長く住み続けられること。		3.8	10
13 医療機関との連携ができていること。		8.1	4
14 看取りケアを実施していること。		1.3	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	3.0	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	3.4	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.1	8

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	17
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	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	4.2	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	4.7	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.6	4.4
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	4.5	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.5	4.3



## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果から、施設として求められているものは、「職員の対応に安心感・信頼感があること」「個人を尊重したケア」であることを改めて認識いたしました。施設としても大切にしていることで、上位項目に挙げさせていただいておりますが、再度全職員で共通意識を持ち、日々のケアに努めて参ります。その他ご指摘いただいた内容についても真摯に受け止め、改善して参ります。今年度は、コロナ禍という事で、面会制限や外出制限等ご入居者様・ご家族様に対して大変ご不便をお掛けしている状況ではありますが、オンライン面会や機関紙発行など、ご入居者様とご家族様との繋がりを大切にケアの提供に努めます。

## 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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	7.2	7
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		13.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		8.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	2.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	12.8	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.5	13
12 長く住み続けられること。	4	7.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.7	4
14 看取りケアを実施していること。		1.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		2.6	10

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	15
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600343	特別養護老人ホーム第二八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご家族やご入居者に元気に挨拶して、音楽クラブやレクを行い、明るい雰囲気を作る。また、介護サービス向上の為に、『アンダーマネジメント』や『接遇』の研究会を実施し、学ぶ機会を増やして、スキルアップに努めます。ご入居者を自分の家族に置き換えて接することができるよう「パーソンセンタードケア」を実施します。丁寧な対応が出来ない職員に対しては、面談を行い、改善しない場合には、他部署への移動も検討する。馴れ合いを無くしていく意味でも定期的なフロア移動を行う。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		9.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	9.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.8	10
12 長く住み続けられること。		6.3	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	14.6	2
14 看取りケアを実施していること。		0.0	18
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.0	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.8	17
19 個室であること。		1.2	16

20 10人以下のユニットであること。

	0.0	18
--	-----	----

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	4.4	4.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.2
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.0	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.1	3.9
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.0	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	4.0	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	4.5	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.0	4.3

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

職員の態度や言葉遣いについての評価点数が低く、自由記載でのご指摘もいただいていた。第二八事苑は明るく元気な職員が多いことが、特色の一つですが、行き過ぎると悪い受け取られ方をしてしまうこともあります。この評価を真摯に受け止め、ご入居者様、ご家族の立場に立った言動を心掛けます。また、「外出や身体を動かす機会」を求める声をたくさんいただきましたので、新型コロナウイルス対策を徹底した上で、身体を動かす機会を設けていきます。今回いただいた評価に対して、今後もユニット型の特性である「馴染みの関係」や「個別ケア」が実践できる環境を活かしつつ、ご入居者様の処遇改善に向けて取り組んでいきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.7	16
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		6.7	6
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。		11.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	8.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.9	7
12 長く住み続けられること。	3	12.6	2
13 医療機関との連携ができていること。		9.6	4
14 看取りケアを実施していること。		2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.0	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	17
19 個室であること。		2.2	13

20 10人以下のユニットであること。

	4.4	8
--	-----	---