

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	4.4	3.9
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	4.6	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.6	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.8	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.7	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.6	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.3	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.5	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.4	4.8	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

感謝のお言葉ありがとうございます。今後も真心を持って対応していきます。ちやだも状況にあわせ少しずつ開放しています。集団生活の中でできることを考えていきたいと思います。今後ともご理解、ご協力よろしくお願ひいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	5.4	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		10.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	9.8	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.7	7
8 施設の環境整備が行き届いていること。	4	4.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.8	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。		1.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.3	16
12 リハビリテーションが充実していること。	2	4.8	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.3	16
14 看取りケアが行われていること。		2.5	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.7	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.7	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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	4.4	4.3	3.9
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	4.6	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.7	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.1	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.1	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.3	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。面会や外出の機会が限られている件につきまして、当施設といたしましても出来る限りお会いして頂きたいとの思いですが、感染(クラスター)予防の観点も踏まえ、現状の制限をさせて頂いておりますのでご理解の程宜しくお願い致します。以前よりお食事の評価が低かった件につきまして、委託業者を変更し現在は「美味しくなった」との声が多数聞かれる様になりました。日頃からご意見を頂いた際には早期対応を心掛けておりますが、当施設で「できる事」「できない事」をきちんとご説明しご理解をして頂けます様今後も務めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.5	16
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	2	10.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		15.4	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.7	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.3	9
12 リハビリテーションが充実していること。		5.7	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.3	13
14 看取りケアが行われていること。		1.1	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	5	6.5	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	4	3.5	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	3	8.6	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380008	介護老人保健施設サン・くすのき

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	4.2	3.9
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	4.6	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.2	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.1	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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、貴重なご意見をいただきありがとうございました。コロナウイルス等による感染予防対策により、ご利用者様、ご家族様にはご不便をお掛けしております。今年度はコロナ以前に行っていたご利用者様との外出・外泊レクリエーションの再開、面会時に生活環境を見ていただく機会を設けるなど少しずつ緩和を行っておりますが、ご希望に添えていない部分もまだまだあるかと思います。今後も感染予防を行いつつ、皆様にご満足いただけるようなサービス提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.6	17
3 利用料金が適正なこと。		10.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.3	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	5.2	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	1.8	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.4	6
12 リハビリテーションが充実していること。	4	4.6	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.8	13
14 看取りケアが行われていること。		6.1	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.2	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.3	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	18

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	4.3	3.9
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	4.6	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.7	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.2	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	4.2	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.4	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	4.3	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	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	4.0	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

すべての評価項目において、全体平均を上回る評価をしていただきました。リハビリテーションの実施内容や対応について評価は4. 2でした。介護老人保健施設において、リハビリテーションの役割が大きいことは認識しております。今後さらにリハビリ職員を増やして、認知症短期集中リハビリテーションの実施など、リハビリテーションを充実させていきたいと思いをします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.7	14
3 利用料金が適正なこと。		9.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。	5	14.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.3	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.0	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。	4	4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	3.0	11
12 リハビリテーションが充実していること。	2	5.0	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	1	3.3	10
14 看取りケアが行われていること。		0.7	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.3	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.7	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	17

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	3.9
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	4.6	3.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	3.8	4.3
問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	3.7	3.6	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	3.8	3.7	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	3.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	3.8	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	3.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.6	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.7	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.2	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	3.1	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	3.8	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	2.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年度、名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価に参加させて頂いております。先ずはご協力下さった利用者様に感謝申し上げます。有難うございました。今回の評価では、概ねサービス内容に満足した頂けている結果となりましたが、サービスが行き届いていないと評価頂いた項目もありました。具体的には自立支援の考え方に基づいたサービスが行き届いていない事が分かりました。今後は、利用者様のアセスメントを強化し、ケアプランを中心に他職種が協働で満足頂けるサービス提供を目指して行きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		5.1	8
3 利用料金が適正なこと。	5	2.3	13
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	18.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.4	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.7	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.6	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.7	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。		0.9	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.3	13
12 リハビリテーションが充実していること。	3	5.1	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.1	15
14 看取りケアが行われていること。		0.0	18
15 できるだけ長期間、入所ができること。	4	5.5	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.6	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.4	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.5	17

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	1	4.4	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	4.4	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.6	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.2	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.5	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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？	2	4.0	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書や重要事項説明書などの説明に対する点数が3. 9でした。説明する際にもう少しわかりやすく、簡潔にお伝えできるように改めていきたいと思います。ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足しているかという項目は4. 5と高い評価をいただきました。ユニットの特性をいかし、さらにご利用者のニーズにあった個別の対応を心掛けていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.7	11
3 利用料金が適正なこと。		19.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.7	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.3	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	6.7	5
8 施設の環境整備が行き届いていること。		9.3	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.0	15
12 リハビリテーションが充実していること。		0.0	15
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	1.3	14
14 看取りケアが行われていること。		2.0	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.0	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		0.0	15
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.3	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.0	12

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380057	介護老人保健施設 アーチスト

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	4.4	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	3.9	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.0	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	4.3	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

苦情受付窓口の説明と身だしなみについての介護内容で、事業所と利用者の評価に差が見られました。苦情受付窓口は入所時に必ず説明していますが、その他の案内事項も多く、十分に伝わっていないと考えられます。入所時の説明は継続しながら、改めて日頃のご家族とのコミュニケーションを大切にし、些細な事も相談しやすい環境を作っていきます。身だしなみに関しては、真摯に受け止め、関連職種に伝えて改善策を検討します。また、自由記述で面会や携帯電話について制限緩和の声をいただき、既に改善に向けて対応中です。リハビリに関しても、より満足していただけるよう頻度の見直しを行っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	4.4	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	4	11.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.9	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。	5	4.1	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		7.6	4
12 リハビリテーションが充実していること。		4.1	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		6.0	6
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.0	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.1	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.4	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問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	3.7	4.1	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	3.9	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	3.6	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	3.9	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.7	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.5	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。いくつか事業所評価より利用者評価の方が低い結果がありました。コメントにもありましたが、コロナによりご家族の居室訪室、面会、外出など制限が始まり、ご家族によるタンスの整理や身だしなみの整えることができませんでした。職員としても気を付けてはいますが行き届かないことがあった結果かと思います。ご利用者ご家族が安心して気持ちよく過ごしていただけることをスタッフ一同心掛け、取り組んでいきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.1	11
3 利用料金が適正なこと。		14.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	15.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	5.0	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.8	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		6.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.0	8
12 リハビリテーションが充実していること。	4	6.3	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	1.3	13
14 看取りケアが行われていること。		0.4	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.5	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.1	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.0	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	4.0	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.2

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	5.5	8
8 施設の環境整備が行き届いていること。		7.0	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	3.0	12
12 リハビリテーションが充実していること。	2	6.4	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	2.4	13
14 看取りケアが行われていること。		2.1	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.5	10
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.6	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.1	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	4.3	3.9
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	4.6	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.1	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.5	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.2	3.8	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	4.0	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

面会及び外出についてのご意見を頂いておりますが、できる限りコロナ禍前のような状態に戻すことができるように努力してまいります。また、ご入所者様やご家族様が今以上に「安心・安全・信頼していただける施設」になれるよう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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.2	15
3 利用料金が適正なこと。		14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	9.4	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.4	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.5	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		3.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		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が充実していること。		2.9	12
12 リハビリテーションが充実していること。	2	1.5	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。	5	8.6	5
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	4	3.8	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		1.5	13
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディケア栄

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	2.9	3.9
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	4.6	2.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.4	4.3
問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	3.7	3.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	3.8	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.4	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	3.7	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	3.6	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.5	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	3.4	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	3.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.4	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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？	5	4.0	3.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.9	10
3 利用料金が適正なこと。		14.8	2
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。		11.9	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.8	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	6.7	8
8 施設の環境整備が行き届いていること。	5	2.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.5	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		7.1	6
12 リハビリテーションが充実していること。	4	1.9	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.0	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.1	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラーレ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	4.4	3.7	3.9
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	4.6	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.1	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.1	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.7	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.8	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.5	3.3	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	3.9	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.6	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者様の状況を説明する機会を今以上に設け、施設と家族の間での利用者様の状態の認識の違いをなくすような取り組みを検討します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	3.3	9
	0.5	17
	8.7	4
1	21.8	1
	12.1	2
2	3.3	9
3	2.6	11
4	10.3	3
	2.6	11
	0.0	18
	6.7	7
	1.5	14
	1.0	15
	2.6	11
	8.2	5
	5.6	8
5	8.2	5
	1.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.7	3.9
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	4.6	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.3
問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	3.7	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？	4	3.8	3.9	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.4	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	3.9	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	3.7	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	3.3	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.1	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。
頂いたご意見に対し真摯に対応していきたいと思っております。
面会につきましては感染状況を加味し春頃には居室での面会をしていただけるよう、検討中でございます。
身の回りのケアについては、既存のチェックリストを確認し、ご本人様、ご家族様の視点に立つという意識の共有を再度行いました。
暖かいお言葉を糧にご家族様の気持ちに寄り添い、より一層充実した入所生活を送っていただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	17
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	4	12.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.3	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.0	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	4.0	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		1.3	14
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.7	8
12 リハビリテーションが充実していること。	5	4.7	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		4.7	8
14 看取りケアが行われていること。		0.7	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.0	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.7	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なお意見をいただき、ありがとうございます。いただいたご要望・ご意見を職員間で共有し、対応に努めてまいります。これからも皆様からいただいたお声や意見に耳を傾け、安心して過ごしていただける施設を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。		9.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	24.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	11.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	4.7	9
8 施設の環境整備が行き届いていること。		5.6	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	9.7	3
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.9	5
12 リハビリテーションが充実していること。		1.9	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.7	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.7	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.4	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.0	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.9	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780025	介護老人保健施設タキガワアリア

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.6	4.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.7	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	4.1	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.5	4.1	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	4.7	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事務、受付の職員に笑顔がなく毎回面会時に緊張してしまう。というご意見をいただき私共も以前より施設内で改善していかなければいけない点である事として挙げていた部分ではあったので意識し改善していきたいと思います。他には苦情受付窓口がある旨をお伝えしていたのですが、ご家族様にしっかり伝わっていない様でしたので施設内で理解いただきやすい案内の方法を検討して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	6.1	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.1	14
3 利用料金が適正なこと。		9.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	5.8	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.0	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。	4	6.1	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		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	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.6	11
12 リハビリテーションが充実していること。		4.9	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		3.6	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.4	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.5	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.8	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	3.7	3.9
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	4.6	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.0	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.8	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.7	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日常的なケアについて、入所者の希望を聞いてもらえると良いとのご意見をいただきました。また、「ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？」の項目について、全体平均を下回る結果となりました。これまで以上にご本人やご家族とのコミュニケーションを大切にすることでニーズを把握し、個別性を重視したケアを提供したいと思います。
面会時間の拡大や外出制限の緩和についてもご意見をいただきました。感染対策を講じた上で面会や外出制限の緩和を図り、ご本人、ご家族、職員との距離を近づける事で、より一層、情報共有の行いやすい環境になるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	16
3 利用料金が適正なこと。		9.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	5.4	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.1	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.4	7
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.5	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	3.8	12
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.7	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.4	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.2	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.6	3.9
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	4.6	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問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	3.7	4.1	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.1	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.0	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.7	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.7	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。職員一同感謝しております。全体的には、必要なサービスにおいて満足していただけているようで安心致しました。今後、ご意見がありました、整容面について、スタッフ同士で利用者様やご家族様が満足していただけるようなケアを実施できるように努めてまいりたいと思います。皆様からのご意見を率直に受け止め、更なるサービスの充実に向けて努力し、ご利用者様、ご家族様が安心して療養生活を送っていただけるよう、努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.5	17
3 利用料金が適正なこと。		5.8	5
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。	2	15.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.3	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	5.1	7
8 施設的环境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(経管栄養など)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。		0.7	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	9
12 リハビリテーションが充実していること。	4	4.2	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	5	1.6	15
14 看取りケアが行われていること。		2.5	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.6	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	18

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	4.5	3.9
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	4.6	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.7	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.2	4.3	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.3	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業への参加と貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。安心してご利用いただくためには職員の対応が非常に重要だということを改めて感じました。今後も不安なく気軽に相談していただけるような雰囲気づくりに努め、安心や信頼に向けて精進していきたいと思っております。また、余暇時間の過ごし方や食事に関するご指摘もいただきました。サービスの質の向上に向けて取り組み、少しでも安心して楽しみのある生活を送っていただけるような施設を目指して支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		12.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	15.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.7	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.7	4
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.9	6
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.6	11
12 リハビリテーションが充実していること。	2	6.3	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.2	14
14 看取りケアが行われていること。		2.6	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。	3	4.4	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		0.7	15
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.9	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	4.1	3.9
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	4.6	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.6	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.7	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	4.4	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	4.4	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.7	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.5	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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・ご感想をいただきありがとうございます。ユーザー評価においても高い評価をいただきありがとうございます。事業者と利用者の意識の差(重要度)においては、「職員の対応に安心感・信頼感があること。」がご家族様も施設側も一致しており、今後も安心してみず里をご利用いただけるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	13
3 利用料金が適正なこと。		11.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	3.9	9
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		7.7	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。	3	8.1	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	4	1.1	13
12 リハビリテーションが充実していること。	5	2.8	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.1	13
14 看取りケアが行われていること。		3.5	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.2	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.0	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.6	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.7	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.7	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.9	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.4	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.4	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.7	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.5	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、より一層充実したサービスを提供できるよう改善し、職員一同努力を続けてまいります。感染症対策では、ご利用者・ご家族には大変ご迷惑をおかけしております。引き続き安心・安全にお過ごししていただけるように努めてまいりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	6.3	6
	3.3	9
	18.1	2
1	19.3	1
3	9.3	4
4	1.1	15
5	1.5	14
	6.3	6
	2.2	13
	0.0	18
	3.3	9
2	3.0	12
	0.4	16
	3.3	9
	9.6	3
	8.5	5
	4.1	8
	0.4	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	4.4	5.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	5.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.3
問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	3.7	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	3.8	5.0	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.6	5.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.9	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.9	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.9	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.5	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.5	4.9	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	5.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	5.0	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.9	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	5.0	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	4.0	4.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	5.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所評価に参加いただきました入所者、ご家族さまにおかれましては誠にありがとうございました。一番評価が分かっていたのが食事に関する事で、今年3月から食事提供の委託会社が変わることで今まで以上に満足いただける内容(味、量、レク食、行事食など)を充実出来るよう取り組みます。老健施設を選ぶ上での優先度として職員への安心感、基本サービスの充実、利用料金の適正、長期入所などが上位でした。小規模ユニット施設として入所者、ご家族さまに安心いただける個別ケアサービスと必要な方への長期入所対応にも努めていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		8.0	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.8	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.0	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.4	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		0.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	4	3.6	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.0	13
12 リハビリテーションが充実していること。	2	12.9	3
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	2.2	11
14 看取りケアが行われていること。		0.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		17.8	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	6.2	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.8	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	4.1	3.9
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	4.6	4.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.2	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.1	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.3	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5.0	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.8	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

総合的に高い評価をいただき有難うございました。当施設は平成9年4月に竣工した施設であり老朽化は否めませんが、衛生面には気を配っており改修工事等も少しずつ進めています。今後、より一層接遇面に配慮し、安心、信頼してご利用いただける施設であるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.6	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.9	10
3 利用料金が適正なこと。	3	14.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.1	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.5	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.5	9
8 施設の環境整備が行き届いていること。		2.9	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.9	12
12 リハビリテーションが充実していること。		1.3	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.6	14
14 看取りケアが行われていること。		0.3	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。	5	7.3	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.1	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	4	6.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.2	3.9
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	4.6	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.2	4.3
問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	3.7	3.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.0	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	3.5	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.3	3.5	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.2	3.4	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.6	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.5	3.7	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.7	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.2	3.7	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	3.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。大切なご家族様を入所させることへの不安に対する配慮が足りず、不快な思いをさせてしまい大変失礼しました。頂いた評価結果を職員一同真摯に受け止め、ご利用者様の日頃のご様子について、面会時や写真掲示などで分かりやすくお伝えできるよう職員間で話し合う場を設け改善に努めさせていただきます。今後もご利用者様・ご家族様にとって安心して生活をしていただけるような施設を目指して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	5.0	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	2	4.3	9
3 利用料金が適正なこと。		13.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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。		10.0	4
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.3	11
8 施設の環境整備が行き届いていること。	3	6.0	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.7	5
12 リハビリテーションが充実していること。		2.3	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		2.0	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.3	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	4.3	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	3.9
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	4.6	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.1	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	3.8	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.3	3.8	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.2	3.7	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.5	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.2	4.0	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.0	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	3.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

たくさんの方にご協力いただき、ありがとうございました。職員の対応について厳しいお言葉を頂戴しました。お客様への対応につきましては、常日頃より指導を行っておりますが、まだまだ不十分だったと反省しております。今後はさらなる職員教育、利用者様、ご家族様とのコミュニケーションの充実、日常生活を気持ちよく送っていただけるような衛生面への配慮の徹底、ご利用者様、ご家族様にとって安心、安全な生活を送っていただけるような支援体制を整えていきたいと思っております。貴重なご意見、ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	5.0	7
	0.0	17
	10.8	3
5	23.1	1
	11.9	2
4	3.8	8
1	2.7	12
	3.1	9
	0.0	17
	1.2	13
	3.1	9
3	9.2	6
2	0.4	16
	1.2	13
	9.6	5
	3.1	9
	10.8	3
	1.2	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	4.0	3.9
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	4.6	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.1	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.0	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.1	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.1	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.0	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.4	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度、ユーザー評価にご協力いただき心より感謝申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。全体平均より低かった項目については、検討を重ね改善に努めてまいります。また、ご指摘とは別に温かいお言葉をいただきありがとうございました。ご本人様、ご家族様に一層安心していただけるように努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。	2	6.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	15.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.6	7
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.2	4
12 リハビリテーションが充実していること。		1.5	15
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。	4	14.4	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.1	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	5	5.6	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.1	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はお忙しい中ユーザー評価にご参加いただきありがとうございます。貴重なご意見をいただき職員の対応、安心、信頼が大切だということをあらためて認識することが出来ました。ありがとうございます。自立支援サポートに関しご利用者・ご家族へ心苦しい思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ご意見を真摯に受け止め、ご利用者が快適に過ごしていただけるようケア方法・声の掛け方を振り返り、改善できるよう努めてまいります。また、日頃のご利用者の様子を知っていただけるよう、面会の際にはお声掛けさせていただくよう努めていきます。今後もご利用者・ご家族が安心してご利用いただけます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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	1	0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		11.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.4	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	5.6	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.8	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		8.4	5
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	4.9	9
12 リハビリテーションが充実していること。		0.7	14
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.7	14
14 看取りケアが行われていること。		1.1	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.8	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.5	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.3	4.3	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.2	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.9	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.1	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3%	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。

この度は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。今回皆様からいただいたご意見は、ひとつひとつ検証し、改善できるよう、今後も定期的に検討していきます。また、評価いただいた点は今後の励みとして、より一層皆様のお役に立てるよう取り組んでいきたいと思ひます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		5.2	10
3 利用料金が適正なこと。		8.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	7.6	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	2.4	12
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.5	14
12 リハビリテーションが充実していること。	3	7.0	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	0.9	15
14 看取りケアが行われていること。		0.6	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		13.7	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.5	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.6	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.8	3.9
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	4.6	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.5	4.3
問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	3.7	3.9	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.0	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.2	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.0	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	3.9	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.5	3.6	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.7	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.0	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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？	5	4.0	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前年度の結果を踏まえ改善したが、サービス内容評価の意識の差について利用者様・家族様と施設側にやや乖離があることがわかりました。利用者様・ご家族様が望む、基本サービスや個別性を踏まえたケアなどが今以上に実施できるように施設全体で改善できるように更に検討していきたいと思います。また、利用者様・ご家族様が不安なく療養生活が送れるように対応をしてまいります。
その他、利用者様、ご家族様への説明不足や職員の対応の相違などのご意見をいただきましたので、施設職員と共有し改善していきます。また、面会については、今後の動向なども確認しながら検討してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		7.4	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.9	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	8.1	4
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	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。		3.0	9
11 認知症の方への対応が充実していること。	2	3.0	9
12 リハビリテーションが充実していること。	3	14.8	3
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	14
14 看取りケアが行われていること。	4	0.0	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		2.2	12
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		1.5	13
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.0	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	14

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.4	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	3.9	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	3.7	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	3.8	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5.0	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.1	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

入所サービスについて、様々なご意見をいただきありがとうございます。小グループでのゲーム等のご提案をいただきました。夕方に出来る範囲で小グループでのゲーム、トランプ、手作業、貼り絵等を行っておりますが、職員が充足した日に限定されているのが実情です。今後も出来る限り取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		6.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	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。	3	11.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	7.1	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	6.7	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.3	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.3	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.9	14
12 リハビリテーションが充実していること。	4	5.7	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		5.7	7
14 看取りケアが行われていること。		0.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.4	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.8	12
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.2	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	4.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	4.0	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.2	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.5	4.1	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご利用者様に評価していただいた点でひよひかの低かった点に関してはご満足いただけるように改善してまいります。

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。

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	1.1	14
	0.0	17
	10.2	4
5	22.8	1
	6.3	5
3	5.6	7
2	5.6	7
	2.8	12
	0.7	15
	0.0	17
	4.6	10
4	6.3	5
1	3.2	11
	0.4	16
	13.0	2
	5.3	9
	10.5	3
	1.8	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380015	老人保健施設ウエルネス守山

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.6	3.9
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	4.6	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.2	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.2	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	4.2	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

本年度も貴重なご意見を多数頂きまして、ありがとうございました。基本サービス(食事・入浴・排せつ・身だしなみ等)の質の向上を意識し、入所者様・家族様の安心感・信頼感を持って頂けるように努めて参ります。また、生活環境におきましては誰もが快適に生活できる環境を整えられるように努めて参ります。その他、面会・外出機会を通じて入所者様との時間を大切にして頂く機会の提供、レクリエーションを通じて余暇活動の更なる充実にも努めて参ります。そして、当施設職員に対するお褒めのお言葉も頂き、職員の大きな励みとなりました。今後も貴重なご意見を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.2	13
3 利用料金が適正なこと。		11.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	14.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	3.5	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.6	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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。		1.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	9
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.8	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.3	16
14 看取りケアが行われていること。		1.9	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.4	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	4.5	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.6	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	18

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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	4.4	3.7	3.9
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	4.6	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.1	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.3	4.1	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.2	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.2	3.8	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.9	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.0	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	3.8	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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？	3	4.0	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

感染症対策を含めサービスの質が重要であり、当然、安心感、信頼感を強く求められる中、双方相応の隔たりが生じていることから個々の満足度を理解しつつ、平等公平に個々に対応できる食事の提供や日頃のケアを通じ接遇や介護技術や業務の見直しを状況に合わせ見直しながら生活の質の向上に多職種の情報共有、連携をより強化していく。入所時の事故やトラブルへの説明を含め契約時の抜本的見直しを図り分かりやすく記憶に残るように改善する。リハビリをよりしっかりとのご意見に、感染拡大防止からリハ中止時分をスタッフの充実を図り他日にリカバリーしておりますが、説明不足が否めず結果不十分な対応であったと感じ猛省しております。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		10.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.8	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	2.5	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.4	7
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.6	14
12 リハビリテーションが充実していること。	5	1.6	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.0	13
14 看取りケアが行われていること。		2.5	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.1	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は貴重なご意見・ご評価ありがとうございました。いただいたご意見の中にはお褒めの言葉だけでなく、施設からの説明不足や施設での対応不足の内容も含まれておりました。皆様からご指摘いただいた内容については職員間で情報共有し、利用者様やご家族様に安心してご利用して頂けるようサービスの向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	15
3 利用料金が適正なこと。		14.4	2
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。	4	12.2	3
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.3	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.6	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	2.8	11
12 リハビリテーションが充実していること。	2	4.4	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	1.1	13
14 看取りケアが行われていること。		0.3	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.8	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.8	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	18

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	3.9
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	4.6	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	3.7	4.3
問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	3.7	3.8	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	3.8	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.6	3.7	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	3.8	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	3.6	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	3.8	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.5	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.5	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	3.8	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.8	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	4.0	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただきましたご家族様に心より感謝申し上げます。
さて、新型コロナウイルス感染症に対する取り組みについてご指摘を頂いた件について、感染拡大を防止するべく、ウイルスの潜伏期間やその特性などを勘案しての対応でしたが、ご家族様への説明が足りなかったことが今回のご指摘につながったかと反省しております。その他、皆様からご指摘いただいた事項を含め、職員間で情報共有し鋭意改善に努めます。今後も皆様に安心してご利用して頂けるよう職員一同サービスの向上に努めて参りまのでよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	3.9	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.9	8
3 利用料金が適正なこと。		15.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	11.8	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	0.6	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	8.4	5
8 施設の環境整備が行き届いていること。		2.8	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.9	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.7	6
12 リハビリテーションが充実していること。		1.7	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		1.1	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.2	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.6	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.4	11
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.7	3.9
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	4.6	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.3	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.5	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.9	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.2	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.6	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者評価では、日常の様子が分かりにくいといったご意見をいただきました。過去には感染対策等で一時面会を中断させていただいたこともあり、ご心配をおかけしておりました。体調等お変わりがあればその都度ご連絡を入れさせていただいておりますが、安定して過ごされている方にはご連絡があまりない方もいらっしゃると思います。今後はスタッフからも積極的にコミュニケーションを図るよう努めて参ります。また、ご面会も日曜を含め対応できるようにしておりますので、ご家族様方もお気軽にスタッフへお声掛けいただければ幸いです。今後も満足していただけるサービスが提供できるように努めて参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.4	14
3 利用料金が適正なこと。		9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		13.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.8	6
8 施設の環境整備が行き届いていること。	4	5.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.8	6
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.6	12
12 リハビリテーションが充実していること。	5	5.0	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	0.8	15
14 看取りケアが行われていること。		3.6	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.5	10
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	2	3.9	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.1	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	17

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

皆様からの貴重なご意見に感謝致します。面会制限の緩和のご希望、食事内容の改善のお声を頂きました。面会に関しては、面会中の喫茶のご利用や日曜祝日の面会再開など世間の状況をみながら徐々に緩和してまいりました。また、制限はございますが外出の再開も行っております。制限の緩和につきましては今後も随時検討していきます。食事内容につきましては、栄養バランスや食材費をみながらできる限り豊富なメニューを提供できるよう検討してまいります。令和7年度より介護医療院へ転換し、より長期でのご利用が可能になる予定です。これまで以上に生活の場として皆様に安心して過ごして頂けるよう尽力してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	17
3 利用料金が適正なこと。		11.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		24.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	3.7	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.9	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	2.4	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	1	9.6	4
12 リハビリテーションが充実していること。	4	3.7	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	13
14 看取りケアが行われていること。		0.5	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。	3	8.5	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.9	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.5	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480039	介護老人保健施設フジタ

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	4.3	3.9
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	4.6	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.4	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.6	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.1	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.9	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.9	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.6%	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	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。

職員の対応が統一出来ていないとのご意見があり、反省しております。職員間の報連相をしっかりと行い、利用者様、家族様に安心して過ごしていただけるよう、また迷惑をおかけしないよう、一人ひとりが意識して対応していきます。施設でもアンケートが行われているが、アンケートの意味があるのですか？とのご意見がありました。当施設独自のアンケートを作成してまいりました。今後も定期的にアンケート内容を見直ししていき、よりよいサービスが提供できるようにしていきます。満足している、安心しているとの嬉しいお言葉もあり、利用者様、家族様によかったと思っていただけるような施設にしていけるよう努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.7	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.2	14
3 利用料金が適正なこと。	5	7.2	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		14.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	1	6.2	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.4	9
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.2	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.0	12
12 リハビリテーションが充実していること。	3	7.4	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.4	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.1	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		7.0	5
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。	5	17.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.7	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	4.0	9
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	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が充実していること。		1.0	13
12 リハビリテーションが充実していること。	4	9.3	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.3	12
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.0	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.0	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		14.0	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	15

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.1	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.6	3.5	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	3.8	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.4	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	3.9	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.0	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.1	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	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	4.0	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.0%	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。

今回も貴重なご意見をたくさんいただくことができ感謝しております。全体的に参加事業所の平均よりやや低い評価からも満足度が足りていないという事実を重く受けとめております。特に満足度が低かった個別ケアやリハビリに関して今一度、施設内で検討してまいります。今後もお一人お一人の希望や意向に対してしっかりとお応えし、職員一同サービスの質の向上に努めたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		11.1	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。	2	11.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.6	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		1.1	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.8	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	3.0	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	4	4.1	8
12 リハビリテーションが充実していること。	3	1.9	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		0.7	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.4	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.1	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.3	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	13

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580044	介護老人保健施設ひきやま

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.4	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.3	4.7	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.7	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.2	4.1	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.3	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.4	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	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	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。

苦情申立て窓口や個人情報利用について、入所中の事故やトラブルについては、利用者様、家族様が真に納得していただけるよう担当相談員と協議しながら適切な説明ができるよう改善に努めたい。

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。

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
	0.3	16
5	0.0	17
	8.3	6
1	17.5	1
	15.0	2
	1.4	14
	4.7	9
	1.7	12
3	6.1	8
	0.0	17
	2.2	10
2	2.2	10
4	0.8	15
	7.2	7
	11.4	3
	8.6	5
	10.8	4
	1.7	12

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	3.9
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	4.6	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	3.9	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.1	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.3	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.8	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	4.0	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

感染症対策による面会制限やボランティアの活動制限で、ご利用者様やご家族様には楽しみの少ない生活を強いてしまっていたこと、心よりお詫び申し上げます。引き続き感染対策には十分に留意した上で、WITHコロナの新しい生活をお送りいただくよう、施設内でも何度も話し合いを重ねて参りました。館内や近隣地域の感染状況を見ながらではありますが、ご要望の多い居室での面会につきましては、再開して参ります。また、ボランティア活動の受け入れを積極的に行っていくこと、レクリエーションもケアスタッフを中心に行えるように企画中です。日頃のご様子をこまめにお伝えし、ご家族との円滑なコミュニケーションを取れるよう努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.2	16
3 利用料金が適正なこと。	5	11.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.5	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	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。		0.6	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.5	11
12 リハビリテーションが充実していること。	3	4.3	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	0.3	18
14 看取りケアが行われていること。		3.8	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.8	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.2	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.8	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		3.5	11

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680018	老人保健施設しおがま

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	3.5	3.9
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	4.6	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問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	3.7	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	3.8	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.6	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.3	4.3	4.3
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.2	4.1	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	4.0	4.1	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.2	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.4	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.8	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.9	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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	84.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見いただきありがとうございました。苦情受付に関して、入所時の説明事項が多く詳細にお伝え出来ていなかったとも思われるため、施設内で別紙掲載をしていき、利用者様・ご家族様の目に留まりやすいようにしていきます。また、面会の際に生活の様子がわからないとのご意見がございました。面会時に職員から近況をお伝えさせていただく機会を設けてはいますが、ご家族様との情報共有を大切にして、今後も安心してご利用いただける施設を目指していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.8	12
3 利用料金が適正なこと。		9.1	3
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。	3	8.4	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.4	5
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	8.8	4
8 施設的环境整備が行き届いていること。		1.8	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	4	5.3	9
12 リハビリテーションが充実していること。		1.8	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.4	18
14 看取りケアが行われていること。		2.8	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.7	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.5	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.9	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	5	1.8	12

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

老健の機能をサービス利用開始前にご利用者、ご家族に丁寧にご説明をいたします。またサービス利用中においてもご利用者の状態や様子を積極的にご家族様にご説明できるよう努めます。個別ケアの充実を目指すため、各専門職の連携を図ることができるよう努めます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.2	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.4	14
3 利用料金が適正なこと。		14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	14.4	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.9	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.5	10
12 リハビリテーションが充実していること。	2	2.5	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		5.3	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.7	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		1.4	14
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		11.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17