

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価に参加頂いた皆様方には、ご多忙の所、協力頂き貴重なご意見をありがとうございました。評価としては高い評価を頂戴致しました。現在、新型コロナウイルス予防対策で事前予約制の面会でマスク着用でアクリル板を挟んでの対応継続しており、直接ご利用者と触れ合ったり居室の環境を見て頂く事が出来ず、わかりにくい状況で、ご不自由をおかけしております。施設の情報をInstagram等活用して公開し、現状の面会対応やテレビ電話を継続しつつ感染予防に努めコロナ禍の中でも、ご利用者に快適な生活を送って頂けるように対応させていただきます。今後も至らない点やお気づきの点がございましたらご遠慮なくお伝えください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.4	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	17
3 利用料金が適正なこと。		11.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。	1	6.7	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.6	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	12.5	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.3	16
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	1.7	14
12 長く住み続けられること。		5.0	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	5.0	6
14 看取りケアを実施していること。	5	3.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。今年度もコロナ禍での施設運営にご配慮頂きありがとうございました。日頃の感謝などの言葉を頂き、大変ありがたく思っております。その一方で、運動やレクリエーションのご要望も頂いております。頂戴した評価、ご意見を真摯に受けとめ、ご要望頂いたことの改善に努めます。今後も安心・安全な生活を送って頂けるように取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。	2	10.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	11.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.7	9
12 長く住み続けられること。	5	8.0	5
13 医療機関との連携ができていること。		2.9	12
14 看取りケアを実施していること。		3.7	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	0.5	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.2	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.6	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

①コロナで、施設内での生活が多く、外出の機会が減ってしまったため、身体機能が低下しているのではないか？という評価があった。一時は訪問マッサージも中止していたが、再開の際はフロアの移動を無くし、同じフロアの方には同じマッサージ師さんに施術を行っていただくよう配慮した。施設内で体操の機会を設けるよう、定期的に体操クラブを実施するようにした。②コロナの影響で短時間の面会になったため、入居中の親の様子が知りたいが職員さんが忙しそうでなかなか話ができない。という意見があったため、今後は入居者の方をお連れした時や、電話を掛けた時など、出来る限り本人の様子を直接関わっている職員が様子を伝えるようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	12
2 個人情報や絶対に関外にもらさないこと。		1.1	16
3 利用料金が適正なこと。		9.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	12.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	5.6	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	10.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	7.0	5
12 長く住み続けられること。		4.9	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.0	5
14 看取りケアを実施していること。		5.6	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.4	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.4	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		3.2	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。コロナ渦の中、感染予防を行いながらの対応となってしまう、面会や外出の制限などで大変、ご不便とご心配をおかけいたしております。面会につきましては、高齢者施設であるということと慎重に対応しており、今後もご家族様のご意見を踏まえ、感染症対策を講じさせていただきます。施設の様子につきましては、随時、情報発信させていただきます。今後は状況を鑑みながら制限の緩和や代替サービスの提供なども検討し、ご利用者やご家族の方々にご満足いただけるよう、職員一同でサービスの向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
3 利用料金が適正なこと。	5	11.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	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	10.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.4	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	10.4	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.6	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.4	6
12 長く住み続けられること。		8.9	5
13 医療機関との連携ができていること。	2	7.4	6
14 看取りケアを実施していること。		3.0	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.5	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.4	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

出口の見えないコロナ禍にあり、家族様、入所者様との間に、事業所としてどのように情報開示を行えば良いのか暗中模索を続けております。事業所側として、限られた時間・手法で皆様が抱えられる不安を取り除き、心身ともに安心して頂けるよう、頂戴した貴重なご意見を糧にきめ細やかな説明や書面等でのご報告ができるようよう努めて参ります。コロナ禍であるから出来ないではなく、コロナ禍であってもできる事を増やし対応させて頂きたいと存じます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。	2	8.4	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	9.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	4.9	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		3.5	11
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.1	9
12 長く住み続けられること。		8.4	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	9.3	3
14 看取りケアを実施していること。		1.5	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.3	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.5	14
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300812	特別養護老人ホーム楠清里苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業にご協力頂きまして、誠にありがとうございました。全体的に高い評価を頂いていますが、この結果に安堵せずに「良質な介護サービスの提供」の理念のもと、ご利用様が一日一日を大切に過ごすことができるよう取り組んでいきます。ご家族様には、コロナ禍で面会機会が限定的な状況のなか、少しでも安心感を持っていただけるような「丁寧な説明」を心掛けていきます。具体的には、ホームページ上の「たより」で日常の様子や行事などのイベントなどの様子を掲載したり、個別にお写真などを送付するなど実施します。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		2.2	14
3 利用料金が適正なこと。	4	10.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	11.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	4.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.3	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	19
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.2	4
12 長く住み続けられること。		6.0	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.2	7
14 看取りケアを実施していること。	3	2.4	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるよう取り組みを行うこと。		3.9	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	18
19 個室であること。		0.9	16
20 10人以下のユニットであること。		0.7	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.0%	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。

一昨年からの新型コロナウイルスによる感染が始まって以来、現在に至るまで入居者様とご家族様の直接の接触による面会はお控えいただき、タブレット等を使用してのオンライン面会を継続させていただいています。そのような環境の中で、我々施設側からの情報発信がない限り、ご家族様にとってはそれぞれの入居者様がどのような支援を受け、どのようなお食事を摂り、どのような日常生活を送られているのかを知る術がなく、不安を助長させてしまっていることを痛感しました。今後もうつ面会制限の緩和ができるのか不透明なため、入居者様の生活状況のこまめな連絡、お手紙等の書面を郵送できるように取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	4.3	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		8.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.5	9
12 長く住み続けられること。		4.1	13
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.6	11
14 看取りケアを実施していること。		1.4	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	5.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		7.0	6
20 10人以下のユニットであること。		0.3	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2390300289	特別養護老人ホームかくれんぼ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	75.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ禍の中で、生活全般においてご不自由な生活となっており大変申し訳なく思っております。その中でも十分すぎる評価を頂けたことに感謝し、日ごろ介護職、看護職を中心とした直接処遇を行っているものの頑張りだと思えます。ユニットケアという業務中心のケアではなく、入居者様一人ひとりを中心とした介護をこれからも継続させ、「かくれんぼに入居できてよかった」と思っていただけの日々精進していきたいと思えます。このような状況だからこそ、入居者様のできる事をカタチとし、かくれんぼで生活した証が残せるように職員一同頑張っていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	14
3 利用料金が適正なこと。		7.3	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.7	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	5.4	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	8.6	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.8	7
12 長く住み続けられること。	5	4.5	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.3	4
14 看取りケアを実施していること。		1.9	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	4.5	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	18
19 個室であること。		4.1	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400067	特別養護老人ホーム 山田清里苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.0%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご家族の方への契約説明時は、納得して頂けるように分かりやすく、丁寧にお話をするよう努めていきます。ご家族様から入所時の要望等も聞き取りをしっかりと行い、現場の職員に伝えるようにしていきます。身体機能を活かせるように、一人一人に合った計画書を作成し、機能訓練を行う機会を提供するように努めていきます。ご利用者様の身だしなみへの意識を持って、衣服の交換や整髪や洗顔等を行っていきます。フロアの清掃やにおい等に配慮をし、脱臭剤を使用して、快適に過ごして頂けるようにしていきます。ご利用者様とご家族様との信頼関係を築けるように苦情や相談や要望等に対しても真摯に受け止めて対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	13
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.3	16
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。	2	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。	3	11.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.6	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.1	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	11
12 長く住み続けられること。		5.0	8
13 医療機関との連携ができていくこと。		6.3	5
14 看取りケアを実施していること。	5	4.5	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.8	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.1	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.2	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価へのご協力、貴重なご意見をありがとうございました。施設生活の中で楽しみを見出していただけよう、レクリエーションの充実に取り組んでまいります。また、個々の能力に応じたケアを提供することで機能維持に努めてまいります。ご利用者やご家族の方々とのコミュニケーションを大切にし、個別のニーズを把握することで、安心して生活を送ることができる環境を提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	15
3 利用料金が適正なこと。		15.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	19.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	8.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	7.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	2.8	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.0	7
12 長く住み続けられること。		5.3	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.6	3
14 看取りケアを実施していること。		2.8	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	16
19 個室であること。		0.4	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400091	特別養護老人ホーム庄内の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

コロナ禍で、家族や友人との面会や外出が制限される中でも、提供する料理の工夫や感染対策を実施した行事の企画など、施設内でできることを検討し利用者様の生活の質の向上やストレスの軽減に努めます。
長い間ゆっくりと一緒に過ごすことができない利用者様とご家族様が安心して生活できるよう、日頃の生活の様子や状態変化等について電話やメール、お便り等で定期的にご報告する体制を整えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。		11.9	3
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。	2	12.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.4	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	4.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	7
12 長く住み続けられること。		6.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	11.5	4
14 看取りケアを実施していること。		3.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	7.0	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	15
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム二方の郷

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

入居者やご家族の皆様と日頃から信頼関係を築き深めていけるよう努めています。コロナ禍もあり、面会については制限させていただく事がありますが、入居者やご家族の皆様から面会を再開してほしいとのご意見があります。施設内でも入居者の安全安心をして頂ける生活環境を保ちつつ再開できるよう検討しています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.4	9
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。	2	1.0	14
3 利用料金が適正なこと。	3	7.4	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.2	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。		7.4	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.0	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	12.5	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.4	9
12 長く住み続けられること。		6.7	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.8	3
14 看取りケアを実施していること。		2.7	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.4	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		8.8	5
20 10人以下のユニットであること。		0.7	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回頂いた評価・問題点につきまして、施設全体で考えていくと共に、新型コロナが蔓延している中で、少しでも不安を取り除いていき、安心していただけるよう、施設内の状況等を伝えていけるよう取り組んでいきたいと思っております。家族様への連絡内容や方法についてもどのようなことを伝えていくことが必要なのかを今回のユーザー評価で知ることが出来ました。頂いた貴重なご意見を参考にさせていただきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	14
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。	5	9.2	4
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。	2	12.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	5.4	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	14.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.5	9
12 長く住み続けられること。		3.5	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.0	5
14 看取りケアを実施していること。		0.3	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.5	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370403335	特別養護老人ホーム比良清里苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

コロナ禍の中、ご家族様には大変ご迷惑をかけておまして、誠に申し訳ありません。入所者様を守る為、ご協力ください。現在はガラス越しより、対面式(机越し)に緩和させて頂いております。新たな株が出てきておりますので、感染者が増える場合はガラス越しの措置に考えざるを得ません。ご家族様のご理解とご協力をお願いいたします。ホームページ及び比良通信は更新回数を増やすよう努めてまいります。入所者様が快適で、不自由なく過ごせますよう、今後も施設運営に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	2.7	14
3 利用料金が適正なこと。		15.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	3.1	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.3	4
12 長く住み続けられること。	5	3.1	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.3	4
14 看取りケアを実施していること。	3	6.3	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.4	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

コロナ禍で施設へ来所いただく機会が少ない中、評価事業にご協力いただき誠にありがとうございました。評価結果を真摯に受け止め、より良いサービスが提供できるよう改善に努めてまいります。ご利用者様の生活におかれましては、コロナ禍でも生活の中にハリを持って過ごすことのできるようレクリエーションや季節ごとの行事、機能訓練に取り組んでまいります。身だしなみにつきましては、常日頃から衣類の着替え、洗面、口腔ケア等の整容に気を配り、皆様が清潔でさっぱりとした気持ちで過ごすことのできるよう努めます。ご利用者が安心して生活できるよう職員一同きめ細かな対応を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		3.2	14
3 利用料金が適正なこと。		15.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	10.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.4	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.0	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.8	12
12 長く住み続けられること。		4.8	9
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	7.6	4
14 看取りケアを実施していること。		4.8	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.5	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.9	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.6	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

率直なご意見を賜り、誠に有難うございました。まず、面会が平日のみに限定されていたため、面会したくても出来ないのご意見をいただきました。昨年12月より全日居室での面会を可能とさせていただきました。今後も新型コロナウイルスの状況にもよりますが、出来る限りご家族の希望に添えるよう努めます。また、入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がなかったのご指摘もありました。入所時リスク説明書を作成し、説明させていただいているところですが、今以上に懇切丁寧な説明を行います。また、選択質問の結果から、サービス提供する上で医療機関との連携が重要であることがわかりました。今後も連携強化に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
2 個人情報や絶対に関外にもらさないこと。		4.1	10
3 利用料金が適正なこと。	3	13.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.5	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	9.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.2	13
12 長く住み続けられること。		6.0	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.2	6
14 看取りケアを実施していること。		6.0	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.4	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.6	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は施設への温かいお言葉を頂戴して誠にありがとうございます。また、コロナ禍の中、思うように面会できない状況が続いており大変申し訳ありません。引き続き、入所されておられる皆様の状況についてこまめにご連絡をさせていただき、これからも安心していただけるように、また信頼していただけるように丁寧に普段のご様子をご報告したいと思います。ご指摘のあった洗濯物の紛失についてはご迷惑をおかけして申し訳ございません。持ち物の管理については、施設内でも管理方法について改善策を検討してまいります。コロナ禍ではありますが、身体を動かす機会やお声掛けをさせていただくことで心身機能が維持できるように支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	16
3 利用料金が適正なこと。	2	9.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	14.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	10.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.8	9
12 長く住み続けられること。		8.3	5
13 医療機関との連携ができていること。	4	3.2	11
14 看取りケアを実施していること。		2.9	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.4	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

基本設問など全体的に良い評価をいただきました。今回のユーザー評価でも、施設独自のアンケートでも、感染予防の対応で、面会が不定期になることなどへご不満が多いことがわかります。入所者の様子を毎月の手紙に書き、写真を添えるなど工夫をしたり、老衰など状態が不安定な方への個別の対応等施設で精一杯出来る範囲のことはさせていただいておりますが、ご家族の想いの強さを改めて感じました。まだこの状況は続く見通しであり、入所者の様子を知る機会が少ないご家族にも安心して任せていただける施設づくりに一層努力してまいりますと思いました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。		10.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.9	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	11.4	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	19
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		9.5	4
12 長く住み続けられること。	3	3.5	10
13 医療機関との連携ができていること。	4	9.5	4
14 看取りケアを実施していること。		1.3	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.2	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.6	13
19 個室であること。		0.6	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、誠にありがとうございました。コロナウィルス感染症により、ご面会等を制限させて頂いており、皆様へご不便をお掛けしております事を、まずはお詫び申し上げます。なお、苦情受付窓口について、これまで出来る限りご理解頂けるよう取り組んで参りましたが、まだ至らない点が多々ありますことを再確認致しました。引き続き苦情受付窓口についてわかりやすくご説明できるよう改善して参ります。また、他の項目につきましては、比較的高いご評価を頂けました事から、ご利用者様の生活を支えるという視点を念頭に置き、今後も安心してご利用頂ける施設を目指し、引き続きサービスの向上に取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。	2	9.6	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。	3	7.4	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		20.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	2.2	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.9	6
12 長く住み続けられること。		3.7	8
13 医療機関との連携ができていること。		7.8	4
14 看取りケアを実施していること。		2.6	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	3.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	16
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

評価としておおむね全体での平均値と同じような評価をいただいていると感じました。よく言えば大きな欠点もなく、大きな不満のある施設とみられていないととれますが、悪く言うならば平均的で特に良いという評価をいただけていないと受け止めております。特に苦情に対する施設の在りかたにおいて厳しい評価をいただき、今後は入居者様やご家族からの貴重なご意見を、受取りやすくまたその後の経過を分かりやすくご提示できる制度の整備をすすめるなど、改善に努めてまいります。今後も皆様からいただいた貴重なご意見を参考にし、よりよい施設運営をこころがけてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.9	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
3 利用料金が適正なこと。	3	6.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.4	10
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	15.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	6.3	7
12 長く住み続けられること。		5.8	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	10.4	3
14 看取りケアを実施していること。		1.7	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.4	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.4	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価におきまして、貴重な意見をありがとうございました。ユーザー評価の低かったレクリエーションや身体を動かす機会づくりにおきましては、短時間でも簡単な運動を日常生活の中に取り入れて参ります。また自立支援介護につきましては、法人全体で取り組んでいるところであり、施設サービス計画書立案の際にも、その考え方を反映させて参ります。今回のユーザー評価の意見を真摯に受け止め、より良い評価につながれるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	6
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。		10.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		7.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.8	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.1	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.5	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.2	7
12 長く住み続けられること。	2	1.9	14
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.8	8
14 看取りケアを実施していること。	4	4.6	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.4	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	3.8	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.3	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

サービスを利用する上で「職員対応に安心感・信頼感がある」「個人を尊重したケア」「基本的なサービスが充実している」ことが上位に挙げられ、コロナ禍での対応が長く続いており面会の制限もしていることから施設内職員も見られている意識が少しずつ薄れてきているようにも思える為、今一度業務の振り返り、教育、接遇を見直し、コロナ禍でもご家族様が施設に任せても安心して頂けるように努めていきたいと思っております。また、上記も記載したように面会の制限によりご家族様も不安な部分もあると思われるため、今後は電話の他、手紙や写真を送る等の対応も取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	5
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.9	15
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。	3	18.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.4	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.0	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	13.9	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	2.6	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	7
12 長く住み続けられること。		4.9	9
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	5.6	7
14 看取りケアを実施していること。		3.4	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.1	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.1	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370901593	ひびのファミリア

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

この度は貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。コロナ禍においてご入居のお客様やご家族の皆様には面会制限や外出制限など様々なご不便をおかけしており申し訳ございません。ご本人様の日々の生活の様子などがご家族様に少しでもお伝えできるように頂いたご意見を参考に発信していければと思います。また苦情受付窓口についての説明など皆様にわかりやすくお伝えできるように従来の説明の見直しや担当者による話し合いなどを行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	5
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。		10.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.4	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.1	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.4	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.3	9
12 長く住み続けられること。	5	5.2	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		13.6	2
14 看取りケアを実施していること。	4	3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	2.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		2.6	13
20 10人以下のユニットであること。		0.6	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全般的に利用者評価が自己評価を上回っていたので、家族様のご理解の深さに感謝いたします。課題としてはこのコロナの状況下における面会方法や、家族様との情報共有の在り方について、いかに改善していくか…といった内容になると思います。しかしこのオミクロン株の猛威に対し、陽性者がひとりでも出た際のマンパワー喪失は痛手が大きく、どうしても慎重にならざるを得ません。法人全体で最新の情報を取り入れながら感染予防対策を徹底しつつも、利用者様や家族様のご負担を少しでも軽減できるよう取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.6	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	7
3 利用料金が適正なこと。		9.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.5	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	5.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	8.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		10.4	2
12 長く住み続けられること。		4.3	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.3	10
14 看取りケアを実施していること。		0.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.2	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	8.5	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		1.2	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000205	特別養護老人ホームフラワー園

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	59	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	98.3%	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	43	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

実施している取り組みや対応を、周知不足によりご家族に不安な思いを感じさせてしまっている事が明らかになった。全てのご家族に分かりやすく周知が出来るよう都度情報発信をまいります。
ウレタンマスクに関してご意見を頂いておりますが、予防率の報道がされる前の作成でした。
コロナウイルスに関してご家族様にはご心配、ご不便をおかけしておりますが、感染予防を今後も徹底してまいりますので今後も引き続きお力添えをいただければ幸いです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	5.3	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		9.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.3	7
12 長く住み続けられること。	5	4.0	11
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.3	7
14 看取りケアを実施していること。		5.7	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

コロナで面会が出来ない分、ご家族様に安心して頂くよう写真の送付や状態報告をまめにしていきたい。愛知県での感染状態が落ち着いた時点で、面会を再開できるようにしていく。外出、レクリエーションが出来ない分、少人数でできる楽しみを提供していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	15
3 利用料金が適正なこと。		8.4	5
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。	5	13.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.9	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		10.5	4
12 長く住み続けられること。		4.6	7
13 医療機関との連携ができていくこと。		13.7	2
14 看取りケアを実施していること。	2	1.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。	3	2.1	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	4.6	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.4	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

施設ご利用にあたり、いつもご協力をいただきありがとうございます。また、多くの評価をありがとうございました。コロナウイルス感染状況は落ち着かず、面会制限も継続せざるを得ないことに関しましてもご家族様のご理解をいただいております。ご利用者様に寄り添い、日々のご様子をお伝えできることがご家族様にとっても安心していただき、また施設への信頼につながることを努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。	3	9.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.0	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.3	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.0	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.7	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	4.3	8
12 長く住み続けられること。		5.3	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.7	3
14 看取りケアを実施していること。		2.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。	2	12.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	8.9	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	9.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.0	9
12 長く住み続けられること。		9.7	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	10.6	3
14 看取りケアを実施していること。		2.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.5	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.5	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

レクリエーションや娯楽への取り組みが、コロナ禍の中、難しい状況にありますが、ユニット内で出来る食事やおやつレクなどで、少しでも普段と違った楽しみを持っていただきたいと努力しております。また、そういった事業をSNSなどを使ってたくさんの方々を知っていただくことで、ご家族様やこれから入所をお考えの方へもアピールでたらと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	0.5	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	11
3 利用料金が適正なこと。	5	11.9	2
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。	3	6.7	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.1	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。	4	0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.9	11
12 長く住み続けられること。		7.6	6
13 医療機関との連携ができていること。		11.4	3
14 看取りケアを実施していること。		1.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.5	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.2	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年もコロナウイルスの感染拡大により施設が感染対応を続け、ご家族様には入居されている方とのふれあいや何気ない時間を一緒に過ごすことが出来ず申し訳なく思っております。施設の職員も一日も早くこの感染がおさまりご家族様が自由に施設に出入りできる日を待ち望んでおります。入居者様も外出の制限によりストレスを抱えていらっしゃる方も多くご不便をお掛けしております。また、入居時や窓越し面会等ご家族様が施設に来られた際に対応する職員が不十分な対応になった事もあり申し訳ありませんでした。施設の職員には今回のユーザー評価の結果を周知し、ご家族様に寄り添える対応を心がけていくよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	1.5	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	14
3 利用料金が適正なこと。	2	8.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.5	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。		6.7	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.9	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.3	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.7	6
12 長く住み続けられること。	5	6.4	9
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	3
14 看取りケアを実施していること。		3.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.5	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.7	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.6	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

この度、ご入居者様やご家族様より貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。今回頂いたご意見の中で一番お声を頂いたのが、コロナにおける直接のご家族様との面会が出来ないことやそれによる寂しさや不安感のお声を多く頂きました。出来る限りリモートでのご面会時などで、ご家族様へ最近の状況等、細かにお伝えし少しでも安心頂ける努力をしていきたいと思っております。まだまだコロナの状況は予断を許さない状況と思われまます。今後とも十分な対策を講じご入居者様に安心して過ごして頂けるよう感染予防対策を徹底してまいりたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.9	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		7.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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。	5	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.8	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.3	6
12 長く住み続けられること。	2	6.7	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		3.9	11
14 看取りケアを実施していること。		0.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	3.1	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		4.7	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

自由記載欄にもあるように、現在は新型コロナウイルスの感染症対策に伴い、面会に制限がある状況が続き、ご家族様としても施設内での様子が分からず心配されているのではないかと感じています。ご家族様への情報の発信を課題と捉えており、こまめな電話連絡や写真付きの書面などでの発信を行っていましたが、より身近に感じて頂けるような工夫が必要であると考えております。具体的には、写真を送る頻度を増やすこと、写真の内容を行事時やレクリエーション時に限らず、日常の様子が分かるような写真にすることなど、今後は意識的に取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		3.0	11
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。		5.5	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	9.1	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	2.4	12
12 長く住み続けられること。		9.7	2
13 医療機関との連携ができていること。	2	7.3	6
14 看取りケアを実施していること。		9.7	2
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	1.8	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.4	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後の施設での生活の中で、これからも新型コロナウイルスの感染には十分気をつけながら、レクリエーションの企画を立て楽しく過ごしていただけるように努力致します。また、ご希望・ご要望を反映しながら、職員一同、ご家族様やご利用者様に安心してご利用いただける施設として、今後も努力を重ねて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	2	10.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.3	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.4	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.4	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.1	10
12 長く住み続けられること。	3	15.0	2
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.5	6
14 看取りケアを実施していること。		0.6	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.5	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	5.8	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.6	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

コロナ禍で思うように面会もしていただけない中、回答が難しい部分もあったと思いますが、貴重なご意見ありがとうございました。食事の内容やご利用者の身だしなみについての項目が低い評価となっております。食事については管理栄養士や厨房の職員と連携し、ご利用者の嗜好を探ることで、食べやすく季節を感じられるような食事を提供できるようにしていきます。また、身だしなみに対する意識を高め、毎日の整容や口腔ケアを丁寧に行うことで、ご利用者に気持ち良く過ごしていただけるよう職員指導を行ってまいります。日々、緊張感を持って仕事に取り組み、ご利用者とご家族が安心して利用できるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	11
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。	3	10.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	9.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	5.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	12
12 長く住み続けられること。		5.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	9.3	4
14 看取りケアを実施していること。		2.4	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.9	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご利用者様へのサービス提供では、『できていない』の評価がほぼなく職員が適切なサービス提供に取り組んで頂けた結果だと思えます。契約では契約者様に合わせた説明を心掛けていますが、納得の出来る内容での説明を行うように努めます。特に苦情の説明が足りないと評価で確認をすることができました。コロナ禍でのご家族様とのコミュニケーションが少ない中でもご協力を頂けている事に感謝を致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.5	12
3 利用料金が適正なこと。	2	11.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	12.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.2	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.4	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.1	10
12 長く住み続けられること。		7.9	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	3.8	9
14 看取りケアを実施していること。		2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.5	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

皆さまの評価・貴重なご意見に対して、大変感謝しております。評価のうち、身体を動かす機会づくりや機能訓練の実施については、最も点数が低い項目となりました。個別に運動を行う機会をなかなか持つことができないことは毎年の課題です。朝のラジオ体操・食事の前の口腔体操、その他日常の支援の中で、個別に立ち上がり運動や足踏み・屈伸などできることを実施しています。ご自身のできる運動を毎日の生活に取り組みことができるように、さらに努力してまいります。コロナ禍が長く続き、ご利用者とご家族の交流もままならない中、温かいお言葉をいただきうれしく思います。今後も施設を安心してご利用いただけるよう、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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	8.8	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
3 利用料金が適正なこと。	2	5.1	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	9.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.8	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.2	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.4	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.1	12
12 長く住み続けられること。		7.6	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.0	2
14 看取りケアを実施していること。		4.2	9
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	4.0	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は、おいそがしい中ユーザー評価にご協力を賜りまして、誠にありがとうございました。全ユーザー評価の結果と比較して全体的に低い評価となり、各項目に対して再度見直しを行う所存でございます。特に平均より評価の低かった、「苦情や不満への素早く丁寧な対応」「起こりやすいトラブルや事故について説明」については、皆様の貴重なご意見として真摯に受けとめ、改善に向けて早急に取り組んでまいります。また、職員の対応に安心感・信頼感を持っていただけるよう、処遇面の改善・基本サービスの充実は勿論のこと、個人を尊重したケアを行うことができるよう、自立支援に向けて取り組み、質の高い介護を提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	9
3 利用料金が適正なこと。	3	13.3	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.7	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	4.3	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.8	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	13
12 長く住み続けられること。	2	11.0	3
13 医療機関との連携ができていること。	5	10.0	4
14 看取りケアを実施していること。		0.5	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.0	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

多くのご家族より、貴重なご意見ご感想を頂戴し、誠にありがとうございました。ご家族様や入居者様が求められるサービスとの若干の意識の差が感じられましたが、求められるサービスを的確に把握し、安心して利用できる施設づくりができるよう努めてまいります。コメントに関しまして、気になることを気軽に話して頂けるよう、信頼関係を築いていけたらと思います。また、身だしなみに関しても職員が気にかけて、すぐに対応し、入居者様に快適に生活して頂けるよう努力してまいります。今後も入居者様やご家族様の意見に耳を傾け、より良いサービスを提供していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.5	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		10.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		9.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	4.3	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	10
12 長く住み続けられること。		7.3	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.1	6
14 看取りケアを実施していること。		5.5	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.8	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。	3	1.2	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.6	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お世話になっております。コロナ禍におきましてご不便をおかけしまして申し訳ありません。以前のように中々ボランティアを呼んだり、気軽に外出が出来ない状況が続いております。ご利用者様に季節を味わっていただけるような装飾を行ったり、昔の歌謡番組をネット経由で見られて楽しまれたり、引き続きレクリエーションの充実に向け検討してまいります。ご利用料金につきまして、介護保険の改正や8月の各種証明書の更新月に誤った金額を請求してしまったケースがありました。担当者のみでなく他の職員と確認を行うようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	3.7	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		7.3	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	4.6	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.2	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.9	7
12 長く住み続けられること。		11.0	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.6	4
14 看取りケアを実施していること。		5.5	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.8	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	1.8	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.7	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		3.2	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はお忙しい中、ユーザー評価にご協力いただきまして誠にありがとうございます。また、スタッフに対する温かいお言葉や貴重なご意見ありがとうございます。依然としてコロナ禍が続いており、皆様には面会や外出の制限など、大変なご不便とご心配をおかけしておりますが、今後も状況を鑑みながら適切に対応していく所存です。外出が難しい分、施設内の行事やクラブ活動を充実させ、ご入居者の皆様に楽しく過ごしていただけるように努めてまいります。今後も引き続きサービスの改善と向上に取り組み、安心して信頼いただける施設づくりを目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	6
2 個人情報や絶対に関外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	5	8.4	5
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。		10.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.7	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.3	9
12 長く住み続けられること。	3	8.8	4
13 医療機関との連携ができていること。	4	10.9	2
14 看取りケアを実施していること。		1.3	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		2.5	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100183	特別養護老人ホーム第Ⅱ港寿楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございます。基本的なサービスに関する評価が低かったように思います。食事の満足度の向上、入浴介助、トイレ介助、身だしなみといった基本的な介護サービスについてももう一度見直す必要があると感じました。個人に合った方法で介助が行えているか、危険は伴っていないか、適宜身だしなみを整えることが出来ているかといったことを職員に常に意識してもらい、介助方法の見直しなどを検討して今後のケアに活かしていきたいと思っております。また、職員の態度、言動、行動が適切であり皆様に不快な思いをさせていないか、日頃から気をつけるようにします。職員研修などを通して学びの機会も持つように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		1.5	12
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	31.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	12.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.5	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.1	5
12 長く住み続けられること。		8.9	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	2	4.4	7
14 看取りケアを実施していること。		2.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	0.7	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.7	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		3.7	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。昨年と同様で感染症の影響の為、施設での行事や外出、面会等についてご利用者様、ご家族様には大きく制限を設けさせて頂き申し訳ありませんでした。「施設の状況や生活ぶりが分からない」というご意見を多数頂きましたので、感染状況をみながら面会の方法については柔軟に対応してまいります。またSNSでの発信を活用し、少しでも施設の様子をお届けできたらと思います。まだしばらく面会の制限が続くと思いますがご理解、ご協力をお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		8.1	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	7.0	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		11.0	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	13.9	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	3.5	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.4	12
12 長く住み続けられること。	3	6.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.2	9
14 看取りケアを実施していること。		3.5	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	15
19 個室であること。		0.3	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	19
3 利用料金が適正なこと。		10.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.0	7
12 長く住み続けられること。		12.4	3
13 医療機関との連携ができていること。		6.4	6
14 看取りケアを実施していること。		1.3	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.0	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	18
19 個室であること。		0.7	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価にご参加頂きましたご利用者様、ご家族様ありがとうございました。感染症対策の為、面会やカンファレンス等機会が減少し、フロアにご家族様始め外部の方がみえなくなった事で、清潔やプライバシーの保護等への意識が薄れていたと考えております。職員同士が注意し合い、利用者様の生活空間を快適な場所に保て、心地よく過ごして頂けるよう改善して参ります。併せてご家族様への情報提供も昨年度に続き、ご指摘を頂いております。感染症対策を行いながらどのような方法が適切な情報提供ができるのかを考え、見直しを行って参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		7.8	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.6	4
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	11.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.9	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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	13.3	1
12 長く住み続けられること。		8.2	5
13 医療機関との連携ができていること。		11.0	3
14 看取りケアを実施していること。		2.4	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.7	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき誠にありがとうございました。多くの項目において高評価をいただいたこと、職員に対しての温かいお言葉、職員一同、感謝の気持ちで一杯です。ご家族のご意見にもありましたように、新型コロナウイルスの感染予防のため、状況をみながら面会方法を変えているところではございますが、ご満足していただける面会ができず、ご不便をお掛けしております。今後も面会方法等の工夫を検討しながら、ご入居者、ご家族の皆様にご満足していただけるサービスの提供に努めて参りますので、よろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。		9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	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。		0.7	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.1	13
12 長く住み続けられること。	3	5.3	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.0	5
14 看取りケアを実施していること。		1.1	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		7.4	4
20 10人以下のユニットであること。		0.7	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.5
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.6	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0	4.2
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.0	4.0
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	3.8	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.6	4.2
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.0	4.2	4.4
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.3
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.7	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご入居者様、ご家族様からの貴意に感謝申し上げます。コロナ禍の情勢の中、ご家族様もご心配のことと思います。物理的な距離が離れている今、少しでも日頃のご様子がお伝えできるかと、お手紙を添えたお写真を定期的にお送りしています。私共にも心温まるお返事をくださり、感謝の気持ちでいっぱいです。今後も入居者様にとって安心できる施設であり続ける為に努力して参ります。今後とも宜しく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	13
3 利用料金が適正なこと。	2	7.4	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.5	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	8
12 長く住み続けられること。	4	8.1	5
13 医療機関との連携ができていること。		10.2	3
14 看取りケアを実施していること。		3.5	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.8	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	2.1	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.9	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

はじめに、ユーザー評価にご協力くださり、貴重なご意見をくださった皆様に感謝申し上げます。入居者様が施設の中でどのように過ごしているのか、日々の施設での様子が知りたいとの要望に対し、ご家族様へ生活の様子をお伝えしていけるように今後も努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	16
3 利用料金が適正なこと。		7.2	6
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。	5	8.3	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	5.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	4.8	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	0.0	18
12 長く住み続けられること。		1.3	14
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.3	4
14 看取りケアを実施していること。		11.2	2
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.6	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.9	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		5.6	8
20 10人以下のユニットであること。		0.8	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者% %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。		9.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	11.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	4.4	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.2	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	5	3.3	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		10.0	4
12 長く住み続けられること。		6.4	6
13 医療機関との連携ができていること。		6.1	7
14 看取りケアを実施していること。		0.0	19
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		4.2	9
20 10人以下のユニットであること。		0.6	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度ユーザー評価に参加させていただき、ご家族様からの貴重な意見をいただきまして、ありがたく頂戴いたしました。なかでも接遇面などの、ご利用者様に対する接し方やご意見をいただき今一度気を引き締めて対応させていただかなければならないと感じる機会となりました。特に近年では感染症の関係で、ご家族様にも面会制限をお願いしなければならず大変不安な気持ちを抱えていらっしゃる方も多く見えていると思われま。今後はより御利用者様に安心して穏やかに過ごしていただけるよう配慮し、ご家族様に密に連絡を取ることで信頼関係を築いていきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.7	13
3 利用料金が適正なこと。		8.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.4	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	11
12 長く住み続けられること。		11.0	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.3	6
14 看取りケアを実施していること。		2.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.5	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.5	9
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	48	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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。

コロナ禍ということで面会回数が減少し、ご家族とお話しする機会が本当に少なくなりました。少しでもご家族と一緒に個別ケアに向かいたいと願い、今年度から家族面談を実施し、意見交換する取り組みをはじめております。とりわけ、面談の中でご利用者の人生の足跡についてお話を聞かせていただくことは、お1人お1人の人生の重みや存在の尊さを実感する貴重な機会となり、職員一同、とても感謝しております。今回のユーザー評価では、感謝や歓びのお声を多数お寄せいただく一方、「もう少し外出したり、外の空気を吸う機会をつくれませんか」等のご意見もいただきました。ぜひ、ご要望にお応えできるよう一層の改善に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。	2	11.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	7.6	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.0	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.3	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.3	12
12 長く住み続けられること。	3	9.2	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.0	4
14 看取りケアを実施していること。		3.6	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.9	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.1	18
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3%	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力を頂きましてありがとうございました。 コロナ感染症の状況下において、地域に開かれた施設運営を行うことは、困難な点もございますが施設を認知して頂けるよう地域交流を進めてまいります。ここ数年において入所された利用者のご家族様には、施設見学を実施しておりませんので、写真などにおいて館内をご覧頂けるような方法も考えております。 なかなか感染症が収束しない状況下ではございますが、利用者、ご家族の皆様安心して頂けるよう施設運営を行ってまいりますので、宜しく願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	4	12.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	16.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.0	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.7	8
12 長く住み続けられること。	2	3.7	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	7.4	4
14 看取りケアを実施していること。		0.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		3.0	10
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		7.8	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	8.9	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	17.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.6	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.1	8
12 長く住み続けられること。		7.2	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	7.8	5
14 看取りケアを実施していること。		0.6	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.6	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	16
19 個室であること。		0.6	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		8.1	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.2	8
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		3.0	11
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	5.2	8
12 長く住み続けられること。		10.4	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.9	5
14 看取りケアを実施していること。		2.2	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.4	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	0.0	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		9.6	3
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

新型コロナウイルス感染予防での面会制限についてのご意見を多くいただいております。一刻も早く自由な面会を実施したいと思いつながら、未だ感染対応を最優先していることをご家族様が飲み込んで頂いている状況で申し訳なく思います。ご入居者様の生活がよりわかる工夫をして、信頼関係が継続できるように職員一同、努力してまいります。また、励ましや感謝の言葉をたくさん頂戴したことを職員にも伝えてまいります。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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	19
3 利用料金が適正なこと。		10.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	10.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.7	10
12 長く住み続けられること。	3	6.1	9
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	3.8	11
14 看取りケアを実施していること。		3.5	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.6	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.3	16
19 個室であること。		7.0	6
20 10人以下のユニットであること。		0.6	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	39.3%	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。

令和3年8月の基準費用額(食費)の見直し、利用者負担段階別の適用要件と利用者負担限度額の変更に伴い、利用料金の増に不安を感じたり、支払い等が難しくなっている方がおられます。ご家族からの相談があった際は、活用できる制度等の紹介を行っていき、継続して入所ができるように支援をしていきます。新型コロナウイルス感染予防により、面会ができない期間が長期化していることへの心配の声が多くありました。感染が一時治まっている間に、感染予防対策をしっかりと講じて、ご家族と住人さんの面会の機会を増やしていきたいと考えております。アンケート回収数が少ない為、多くの方への参加を呼びかけ、サービス向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		13.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	4.8	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	4.8	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.2	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.4	11
12 長く住み続けられること。	3	12.7	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	3.6	10
14 看取りケアを実施していること。		10.9	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		13.3	2
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.2	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		4.2	8
20 10人以下のユニットであること。		1.8	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ユーザー評価にご協力、ご意見をいただき、ありがとうございました。
 施設職員の言動について、ご不安を抱かれているコメントを頂きました。改めて、ご利用者やご家族の皆様と信頼関係を築き深めていけるよう、職員の言葉遣いや接遇態度など職員教育を行ってまいります。また、コロナ渦での面会制限についてもご不便とご心配をおかけしておりますが、感染状況による面会制限を段階的な解除や制限をしつつ、ご家族の皆様にも少しでも安心していただけるように、普段のご様子についてお伝えできるよう努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		4.2	11
3 利用料金が適正なこと。	3	11.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.9	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.9	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	9.4	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.2	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	19
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.7	13
12 長く住み続けられること。	2	7.8	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	4.4	10
14 看取りケアを実施していること。		7.2	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	16
19 個室であること。		1.7	13
20 10人以下のユニットであること。		0.3	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は皆さまから貴重なご意見を頂きありがとうございます。コロナ禍のため、面会制限や入館制限があり、直接会う機会がなかなか持てない現状が続いており、ご心配なことと思います。適宜ご連絡をさせて頂いたり、普段の様子を撮影した写真などをご様子をお伝えできるよう努めていきます。またご利用者の皆さまも外出や行事が制限されてしまっている現状で申し訳なく思っています。施設内の職員で提供できるレクリエーションなどを企画し、少しでも楽しく過ごしていただけるよう工夫していきます。今回頂いたご意見を参考に、皆様が安心して施設づくりに取り組んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
3 利用料金が適正なこと。	5	11.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	5.6	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.2	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.2	5
12 長く住み続けられること。		8.3	4
13 医療機関との連携ができていること。	4	7.2	5
14 看取りケアを実施していること。		0.8	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	23.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見ありがとうございました。皆様には、コロナ感染予防の為面会制限等のご協力に感謝しております。利用者様が安心・安全に暮らして頂けるよう、一人ひとりのご意向に寄り添えるようなケア提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		4.8	8
3 利用料金が適正なこと。	2	16.3	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。	3	5.8	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	1.9	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.8	8
12 長く住み続けられること。	5	6.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.5	3
14 看取りケアを実施していること。		3.8	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		0.0	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

感染対応を行う中で、ご家族様と入居者様が直接お会いすることや施設内に入って頂くことが出来ず、生活の様子等直接見ていただくことが出来ない状況であり申し訳ありません。必要な衣類や日常生活品等についてはこまめに確認し、ご家族様へ伝えていくことで居室内のご様子も伝えていくようにします。入居者様の生活状況に合わせて対応や連絡が多くなることもあります。必要な書類も多くありますがご負担のないようにご家族様へご連絡お伝えしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.2	17
3 利用料金が適正なこと。	3	9.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	5.3	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		11.1	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.9	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	1	0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	7
12 長く住み続けられること。	4	4.6	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.5	5
14 看取りケアを実施していること。		1.2	15
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	4.6	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.6	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.7	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	75	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	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	58	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナによる影響で外出やボランティアなどレクリエーションの実施が出来なくなっていますが、季節の行事などは引き続き館内で実施していきます。ご利用者に少しでも楽しんでいただく時間が増えるように、月1回以上は各フロアごとに行事の実施を予定します。また、意見の中で一番多かった面会につきましては、感染状況も考えて現状(オンライン、窓越し)の方法を継続したいと思っておりますが、感染者数の減少が見られる場合は、出来るだけ早く面会方法の緩和を検討したいと思います。引き続き、ご理解・ご協力をお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。		7.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.1	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	10
12 長く住み続けられること。		3.9	12
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.6	7
14 看取りケアを実施していること。		3.3	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	0.4	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	5.6	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	20
19 個室であること。		7.3	5
20 10人以下のユニットであること。		0.5	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402419	特別養護老人ホーム黒石荘

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ禍ということもあり、制限のある中でご利用者には生活していただいています。そんな状況の中でも、ご家族からの率直な評価をいただき、ありがたく思っています。ご家族として、大切な家族を預けているという部分で不安を抱いておられる方もみえるということがわかりました。特変時の連絡はもちろんです、お変わらない状況の中でも報告をさせていただくことによって安心につながる為、細かなやりとりを心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.9	9
3 利用料金が適正なこと。	4	15.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	5.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.2	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	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	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.8	10
12 長く住み続けられること。	5	9.4	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.7	6
14 看取りケアを実施していること。	3	2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.7	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	19
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.7	14
19 個室であること。		2.8	10
20 10人以下のユニットであること。		0.6	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402559	特別養護老人ホーム大高

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価アンケートへの丁寧なご記入感謝しております。また、自己評価に比べ全体として高く評価していただき嬉しくなりました。項目の中での問題点として、入居中に起こりやすいトラブルや事故などについての担当者からの説明が課題としてあがりました。今後は、入居時の説明の際、しっかり説明し安心して利用していただけるよう改善致します。また、コメントを確認する中で、御家族の施設に対する思いがとても伝わりました。この結果を施設全体に周知し、まずは御家族の思いを職員一人一人が理解することで日頃のケアの向上に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 契約やサービス計画・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	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
3 利用料金が適正なこと。		4.1	12
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	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。		6.1	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	12.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	4.9	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		6.7	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	20
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	11
12 長く住み続けられること。		5.5	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	6.4	4
14 看取りケアを実施していること。		2.9	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.6	18
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.9	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	1.2	16
19 個室であること。		6.1	5
20 10人以下のユニットであること。		1.2	16

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全般的には概ね高評価をいただけたと思います。職員の接遇や個人を尊重したケア、食事や入浴・排泄介助などの基本的サービスがより求められているように再認識いたしました。今後一層のサービス向上を目指してまいります。温かいお言葉もいただいておりますので、より安心した生活を送って頂けるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
2 個人情報や絶対に関外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	5	3.0	9
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	27.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.7	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	14.1	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.5	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.7	6
12 長く住み続けられること。		8.9	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.9	4
14 看取りケアを実施していること。	4	3.0	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.5	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.9	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	2	0.0	15
19 個室であること。		2.2	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>感染症対策として、面会をガラス越し・リモートでの面会になり、ご家族様・入居者様には不自由をお掛けしていますが、ご協力頂き感謝しています。外出は難しくなりましたが、施設の中で行える企画・レクリエーションを行い、入居者様が少しでも楽しんで頂けるよう、職員一同努力していきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	13
3 利用料金が適正なこと。		8.1	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.9	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.9	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	1.9	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	18
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.7	10
12 長く住み続けられること。		5.2	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	7.8	6
14 看取りケアを実施していること。	5	0.7	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.1	9
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.7	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	17
19 個室であること。		8.9	3
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今回のユーザー評価において、皆様が求められていることは「職員の対応に安心感・信頼感があること」「長く住み続けられること」「食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること」であると感じました。職員の対応や基本サービスの充実については、当施設においても日頃から努力している部分ではありますが、自由記載欄にある「職員間の報連相が出来ていない」など基本的な事が出来ていないというご指摘がありましたので、この点については真摯に受け止め、改善に努めて参ります。また、コロナ禍で面会等も今まで通り出来ておりませんので、出来るだけご家族様に施設での生活の様子がわかるように情報発信して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	11
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	21.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	9.2	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.6	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.4	8
12 長く住み続けられること。		12.0	2
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	8.4	5
14 看取りケアを実施していること。		1.6	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.4	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.0	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.6	14
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600343	特別養護老人ホーム第二八事苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者評価が事業所評価と比べて、苦情受付窓口の説明と身体を動かす機会の項目が、少し評価が低かった為、今後は苦情受付相談窓口については新規入所契約説明時に目に見える形での伝わる説明をしていきたいです。また、機能訓練指導員と共に連携をとり、個々のリハビリを介護職員でも少しずつできるようにしていき、コグニサイズなどの集団での健康体操の実施を行っていきたいです。利用者のQOLの維持向上も意識しながら、よりよいサービスを提供できるよう努めていきます。評価にご協力いただきありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	11
3 利用料金が適正なこと。	4	11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	10.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		12.4	2
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	3.0	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.4	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		9.7	5
12 長く住み続けられること。		9.1	7
13 医療機関との連携ができていること。	3	9.7	5
14 看取りケアを実施していること。		0.0	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	17
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.3	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.7	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回の評価ではご指摘はありませんでしたが、職員の言葉づかいやみだしなみについては、まだまだ課題だと感じています。コロナ禍で面会ができない分、安心して過ごせる施設であってほしいという趣旨のコメントもいただいているので、今後も、しっかりと引き締めて参ります。また、リハビリを希望される声をいただいています。当施設では今年度よりリハビリの専門職が入職し、ご入居者の残存能力を活かしたケアの方法や事故の予防・防止に向けた機能訓練を実施できるようになりましたので、今後、ご入居者のQOLの維持向上を図りつつ、安心・安全に生活していただける体制づくりに努めています。評価にご協力いただきありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.6	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。	1	17.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	10.0	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	3.3	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.8	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.0	16
12 長く住み続けられること。	3	2.8	11
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.3	5
14 看取りケアを実施していること。		1.7	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.6	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		6.7	7
20 10人以下のユニットであること。		2.2	13