

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム 藤美苑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

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

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

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

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

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

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

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

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

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？

4	3.8	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

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

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？

4	3.4	3.5	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

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

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	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	3.9	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	4.6	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	4.1	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

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

5	3.6	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

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

4	3.7	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

このたびは、ユーザー評価へのご協力をいただき、誠にありがとうございました。今回ご家族様への連絡方法としてLINEやメールの活用を評価頂きありがとうございました。ご指摘のありました、衣類の着用につきましては、季節に合わない対応があり申し訳ございませんでした。気候や体調に配慮し、適切な衣類選択を、より一層徹底してまいります。また、食事の量や味については、体重や栄養状態を確認しながら、改善を進めてまいります。行事や日常の様子、日々の関わりについても、分かりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。今後も、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせ頂ける環境を整備していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
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。		13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	10.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.5	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.2	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	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。		4.0	10
12 長く住み続けられること。	2	6.2	7
13 医療機関との連携ができていること。	4	7.7	4
14 看取りケアを実施していること。		4.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	6.8	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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。		3.1	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		2.5	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.6	4.4
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	3.4	4.2	4.1
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	4.6	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	3.4	3.9	3.8
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	3.5	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.8	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.1	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回の評価を通じ、計画書の説明方法や見直しの時期、レクリエーションや外出の機会、食事内容、身だしなみ、機能訓練の充実など、日々の生活に直結する多くのご意見をいただきました。いずれも施設として重く受け止め、ご利用者、ご家族の声に向き合う必要性を認識しています。計画書については、見直し時期や説明方法を入所時から分かりやすくお伝えできるよう改善します。また、安全面に配慮しながら、外出行事や生活上の自由度についても、実現可能な方法を検討します。衣類管理や身だしなみ、食事、機能訓練についても点検し、継続的な改善に取り組みます。今後も、ご利用者の安心と尊厳を大切に施設運営を進めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		13.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	14.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	3.9	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	4.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		6.0	5
12 長く住み続けられること。		3.5	11
13 医療機関との連携ができていること。		5.6	7
14 看取りケアを実施していること。		2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		11.2	4
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。		6.0	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご入居者の方がより人間らしく生活が豊かになるように、ただ車椅子に座っているだけでなく、少しでも身体を動かしたり、レクリエーションを楽しんで頂ける時間を増やせるように人員配置を整え対応していきます。ご家族様にもより安心して頂けるよう、生活の予定や様子を詳細にお伝えできるような方法を施設で検討していきます。外国籍の職員の理解が足りない部分に関しては、補う為の研修や日本人職員の配置などを工夫していきます。環境整備に関して、日々の清掃や備品の補充など、細かい部分にもきちんと対応していかれるよう、指導していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	2.3	13
2 個人情報絶対に外にももらさないこと。	2	1.5	15
3 利用料金が適正なこと。	3	7.3	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	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。		8.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	12.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.7	3
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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	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。		2.9	11
12 長く住み続けられること。		5.8	6
13 医療機関との連携ができていること。		5.5	7
14 看取りケアを実施していること。		5.5	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.0	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サー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
2370103943	特別養護老人ホーム すないの家 京命

事業者自己評価		ユーザー(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	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	4.0	3.8
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	3.5	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.3	4.1
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	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

①外国の職員との日本語でのコミュニケーションが難しいという点について、日本語の勉強や定期的に研修なども行っておりますので今後も継続いたします。②各階の責任者が少ないという点について、多職種はもちろんユニット内でもご本人の体調等を把握し、その場でもご質問に答えられるようにいたします。③爪切りが忘れられているように感じるという点について、入浴後は特に爪切を行うことになっていますが、難しい爪については受診するなど対応していきます。
--

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。		1.8	15
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。		10.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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	4.9	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	3.5	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.8	13
12 長く住み続けられること。	3	4.6	9
13 医療機関との連携ができていること。		4.9	7
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。		7.4	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.2	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		9.5	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.3	4.4
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	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.8	3.8
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	3.5	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	4.0	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	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	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.1	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1%	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	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。

今年も貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。評価からは、主に「機能訓練の充実」「レクリエーションの拡充」「ご利用者の身だしなみへの配慮」が改善点として挙げられました。機能訓練につきましては、機能訓練指導員を中心に、適切な運動を日々のケアに組み込めるよう取り組んでまいります。レクリエーションにつきましては、コロナ禍で縮小していた屋内外の活動を昨年度より再開しておりますが、今後もさらに内容の充実を図ってまいります。身だしなみのケアにつきましても、基本に立ち返り、より丁寧に取り組んでまいります。今後ご利用者・ご家族の皆さまに信頼いただけるよう、職員一同努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
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。	1	10.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		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。		5.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.9	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。		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	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。		5.2	7
12 長く住み続けられること。	3	7.0	6
13 医療機関との連携ができていること。	4	7.3	5
14 看取りケアを実施していること。		2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	4.9	9
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。		2.4	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	14
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	19

令和7年度名古屋市介護サー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
2370200319	特別養護老人ホーム 東桜の里

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	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	4	3.8	4.3	4.4
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	4.0	4.1
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	3.4	3.9	3.8
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	3.5	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	4.1
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	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	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	4.1	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	100	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	56	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご指摘頂いたコメントを参考に、ご利用者様とご家族様の声を大切にしながら、職員間の連携強化とサービス品質の向上に継続して取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	16
3 利用料金が適正なこと。	3	11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	6.8	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.0	9
12 長く住み続けられること。	4	9.1	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.9	5
14 看取りケアを実施していること。		2.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.2	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		1.7	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.7	4.4
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	3.4	4.2	4.1
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	4.8	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	3.4	4.1	3.8
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	3.5	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	4.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	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	4.1	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価が低かった項目3つについて改善に努めさせていただきたいと思います。苦情受付窓口について、現在の掲示場所からより見やすい掲示に方法に変更させていただきます。身体を動かす機会づくりについては、継続的に実施できるように時間を決め、音楽を流しながら体を動かしていくよう取り組んで参ります。身だしなみについては、起床時や毎食後の整容、衣類の乱れなどキメ細かなケアに努めていきます。また、清掃面も強化していき、清潔感ある施設運営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。		2.2	13
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。	5	9.8	3
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。		13.4	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。		8.1	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.1	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	4.5	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。		1.1	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		6.1	6
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.0	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。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	3	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7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300812	特別養護老人ホーム 楠清里苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	48.5%	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、名古屋市介護サービス事業者ユーザー評価事業にご協力頂き、誠にありがとうございました。令和7年4月から面会方法を大幅に見直し、予約なしでご面会頂くことができるようになりました。入所者様とご家族様とが、時間を気にすることなく笑顔で面会されている姿を拝見し、本当にやってよかったと嬉しく感じております。頂いたご意見で「おやつ代に対し、菓子の量が少ない」とのご指摘を頂きました。現在、おやつ代は100円／日を頂き、その費用の中で、15時のお菓子以外に午前・午後の飲料を提供させて頂いております。物価高騰が続きますが、入所者様が安心して生活できるよう引き続き努力をしてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.4	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	13
3 利用料金が適正なこと。	3	16.7	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	7.9	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。	5	5.2	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.5	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.6	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.6	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	11
12 長く住み続けられること。		6.5	6
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	5
14 看取りケアを実施していること。		4.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.3	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.6	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	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7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370301745	特別養護老人ホーム 鳩の丘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	2	3.8	4.6	4.4
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	4.4	4.1
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	3.4	4.0	3.8
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	3.5	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	4.1
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	4.5	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	4.4	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.1	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価に関しては全項目で全体平均以上の評価を頂き有難く感じております。今後も今以上に評価いただけるよう、ご利用者の細かい想いや要望を汲み取って実現できるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
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。		8.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。		7.6	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	0.6	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.9	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	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.8	9
12 長く住み続けられること。	5	5.2	7
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.2	7
14 看取りケアを実施していること。		1.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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。		3.6	12
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。		4.8	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.2	4.1
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	3.4	3.5	3.8
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	3.5	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	3.9	4.1
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	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.1	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.8	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	3.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.1	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

施設の評価とユーザー様の評価を比べさせて頂き、自己採点よりも良い評価を頂きました。ご意見にもありますが、入居者様が楽しんで生活できるよう、企画に力を入れていきたいと思っています。環境の整備に関しては、まだまだ至らない点が多くみられるため、今回の意見を職員間で共有し、環境整備に努めていきます。ご家族様・ご入居者様ともに「オーネスト名城に入居してよかった」と思ってもらえ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。		4.3	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	15
3 利用料金が適正なこと。		13.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	14.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	2.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	11.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.1	9
12 長く住み続けられること。		2.7	10
13 医療機関との連携ができていること。	3	8.2	5
14 看取りケアを実施していること。		1.2	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.1	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	18
19 個室であること。		2.4	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サー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
2370305118	特別養護老人ホーム オーネスト紫季桜

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.6	4.4
4	4.1	4.3	4.1
5	4.2	4.5	4.3
4	4.0	4.5	4.4
4	3.5	4.5	4.5
5	3.8	4.5	4.4
4	3.4	4.2	4.1
5	3.8	4.4	4.4
3	3.4	3.4	3.8
5	3.5	4.1	4.1
4	3.8	4.3	4.1
4	3.8	4.5	4.2
4	3.4	4.1	4.1
5	3.9	4.5	4.3
5	4.3	5.0	4.8
5	4.1	4.4	4.2
4	3.6	4.3	4.2
4	3.8	4.4	4.3
3	3.6	4.0	4.0
4	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

事業者自己評価とユーザー評価に大きなギャップがないことから、正常な自己認識ができていると捉えている。今後も施設 の特色を活かし、入居者様やご家族様にご満足いただける施設運営を目指す。 ユーザー評価について、全国平均よりも点数が低い項目として、身体を動かす機会づくりや機能訓練の実施状況が挙げら れる。個別機能訓練加算を取得しており、個々の計画書に基づいて実施しているが、その成果が十分に伝わっていない実 態がある。面会を通して日常生活を見ていただく機会を増やすとともに、お便りなどにより個別に状況を伝える仕組み作りを 行う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事 業 者	利 用 者 %	利 用 者 順 位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	4.2	9
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。		7.0	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		17.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.7	4
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。	4	8.4	3
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	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。		4.2	9
12 長く住み続けられること。	5	3.9	11
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		0.4	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.7	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	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。		5.3	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	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7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	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	3.8	4.8	4.4
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	3.4	4.6	4.1
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	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	4.4	3.8
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	3.5	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	4.3	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.1	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	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	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	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	82.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサー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。		3.8	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	16
3 利用料金が適正なこと。		9.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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。		9.6	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	5.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		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。		7.3	5
12 長く住み続けられること。	3	4.9	9
13 医療機関との連携ができていること。		2.0	12
14 看取りケアを実施していること。	4	4.9	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	12
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	5.2	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	16
19 個室であること。		1.7	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

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

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

4	4.0	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

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？

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

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	3.5	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	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

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	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

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

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.8	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	4.1	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.9	4.0
---	-----	-----	-----

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

4	3.7	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	48.5%	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回も沢山のご意見と暖かいお言葉を沢山いただきありがとうございました。施設は入所者の皆様にとっては、おそらく長い人生の最後の貴重な時間を過ごす場所となることと思います。このことを職員ひとり一人がしっかりと認識し、安心して楽しく過ごしていただけるよう努めてまいります。それには職員同士が互いを理解し認め合い協働すること。そして、本人を中心に、ご家族様と職員が一緒になって支えて行くことが大切だと思えます。ここでの出逢いを大切に、ご家族様と一緒に入所される皆様の貴重な時間をより良い時間にしていきたいと考えておりますので、今後も沢山のご意見をお寄せください。

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。		4.6	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	16
3 利用料金が適正なこと。		11.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.0	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	11.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	3	3.8	13
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	4.0	11
14 看取りケアを実施していること。		3.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.6	8
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.2	17
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7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.6	4.4
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	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	4.2	3.8
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	3.5	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	4.3	4.1
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	4.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.7	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	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	4.1	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.6	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

日頃は当施設をご利用いただき誠にありがとうございます。当施設では介護職員・看護職員はもとより、機能訓練指導員・管理栄養士・歯科衛生士などの専門職種がチームとなり、個々の状態に合わせた支援に取り組み、長く住み続けていただけるよう職員一同励んでおります。また、地域に根差しよりどころになるような施設を目指し、開かれた施設運営を志してまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	9
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	10.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	7.0	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	9.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.3	11
12 長く住み続けられること。		11.3	2
13 医療機関との連携ができていること。		5.0	9
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。		9.7	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		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。		1.7	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.4	4.4
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	3.4	4.1	4.1
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	3.4	3.5	3.8
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	3.5	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	4.1
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	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	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	4.1	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見をいただきありがとうございます。今回のご意見のなかにご面会の制限についてのご意見がありました。コロナ禍になってから緩やかに制限を解除していましたが、面会開始時間についてのご意見を受け、午前中からご面会ができるようにいたしました。頂戴した評価とご意見を真摯に受けとめ、専門性に基づいたよりきめ細やかなサービスが提供できるよう改善に取り組んでまいります。また、今まで以上にコミュニケーションを大切にし、ご本人、ご家族が安心して生活していただける場になるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.3	17
3 利用料金が適正なこと。		12.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.7	5
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	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	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。		3.7	11
12 長く住み続けられること。	5	5.7	7
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.4	9
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。		5.7	7
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。		7.0	6
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7年度名古屋市介護サー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	4.1	3.9	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.2	4.4
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	3.5	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	3.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.4	3.8
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	3.5	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	3.5	4.1
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	3.7	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	3.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	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	4.1	3.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	3	3.6	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	3.6	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

まず、今回お忙しい中ご返答いただきました方へ感謝申し上げます。頂いたご要望、ご意見につきましては施設内にて一つ一つ話し合いをさせていただき、ご希望に添える施設として取り組んでいければと思います。ケアの向上やご家族様への進捗をお伝えするシステムや一緒に行える行事も増やしていき、安心感を持っていただけるようにしていくよう努めていきます。また、ご家族様から施設にて直接頂いた話や対応してほしいことについても各部署と連携を図り、スムーズな対応を心掛けていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	15
3 利用料金が適正なこと。	2	7.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	13.9	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。		10.6	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	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	6.7	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.5	13
12 長く住み続けられること。		4.2	10
13 医療機関との連携ができていること。		9.4	4
14 看取りケアを実施していること。		3.6	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		3.6	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サー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？	4	4.1	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.7	3.8
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	3.5	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	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	4.1	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

令和7年度のユーザー評価事業にご参加・ご協力を頂き誠にありがとうございました。ご指摘がありました職員の接遇等に対しては再度原点に戻り至らなかった点に留意する事を指導いたします。面会等に関しては当施設の性質上状況に応じた対策を講ずる必要もありますことから時期を考慮し対応いたします。皆様から寄せられた貴重なご意見等を真摯に受け止め可能な限り改善に努めて参りますので今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	17
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	17
3 利用料金が適正なこと。	3	13.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。	4	3.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.8	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	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。		1.1	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		4.3	8
12 長く住み続けられること。		4.3	8
13 医療機関との連携ができていること。		5.8	6
14 看取りケアを実施していること。		2.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.9	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.9	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		4.7	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サー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
2370403954	特別養護老人ホーム オーネスト二方の郷

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？	4	4.1	3.8	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.0	4.4
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	3.6	4.1
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？	3	3.4	3.3	3.8
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	3.5	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？	3	3.8	3.5	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	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	4.1	3.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	3.6	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？	5	3.6	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー (利用者) 評価の参加状況について

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

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

施設サービスを安心してご利用していただくためには、信頼していただくことが何より重要であることを再認識いたしました。ご利用者様・ご家族様と心を込めたコミュニケーションを行い、信頼関係を深めていけるように努めて参ります。また生活のご様子を様々なかたちでご家族様へお伝えしていき、安心していただけるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
3 利用料金が適正なこと。		8.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	11.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.0	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	2.3	13
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。		1.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.9	9
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ること。		13.0	2
14 看取りケアを実施していること。		0.9	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		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	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	17
19 個室であること。		6.1	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

日頃は、当施設をご利用いただきありがとうございます。また、この度は、ユーザー評価事業へのご協力を賜りお礼申し上げます。今年度、事業所平均を上回る評価をいただくことができました。気軽にご相談いただける雰囲気やサービス内容のご説明、身体を動かす機会づくり、自立支援の考え方に基づいたサービス提供など一定の評価をいただいております。一方で、レクリエーション参加配慮の項目につきましては、今後、プログラムの充実も合わせて質の改善に取り組んでまいります。今後も安心してお過ごしいただける施設づくりに努めてまいります。よろしくお願いいたします。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	11
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。	2	10.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	7.7	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.5	7
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。		1.2	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		5.8	8
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ること。	5	11.2	2
14 看取りケアを実施していること。		3.1	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		10.4	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		4.6	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	3.8	4.4	4.4
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	3.4	3.9	4.1
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？	5	3.4	3.6	3.8
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	3.5	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.8	4.1
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？	5	3.4	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	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	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	95	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.0%	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	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	61.1%	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。

令和7年度に面会を基本的に自由にしたことで、面会についてのご意見は激減し、逆に日々の職員体制やケアの内容についてのご意見が増え、それ自体はとても有難いことだと感じています。貴和会は国基準を上回る職員配置をしておりますが、それでも、ご家族も、また実際に働いている職員からも、もっと人手が欲しいと言われていました。より良いケアを目指していく上で、人財の確保・育成は不可欠ですが、一法人で対応するには限度があります。ぜひユニット型特養の利用料金と併せて早期の国基準の改善を望みます。なお、令和8年度はさらに全体レクリエーションを充実するとともに、ご家族への密な連絡にも取り組んでまいり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。	1	3.3	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	1.1	16
3 利用料金が適正なこと。	3	11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	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。		4.4	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.2	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。		6.9	4
12 長く住み続けられること。		6.2	7
13 医療機関との連携ができていること。		5.6	8
14 看取りケアを実施していること。		4.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.5	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.1	20
19 個室であること。		6.4	6
20 10人以下のユニットであること。		0.4	18

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	4.2	4.1
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	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	3.8	3.8
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	3.5	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.1
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	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.1	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
身体を動かす機会づくりや機能訓練の実施状況、並びに入所中に起こりやすい事故の説明が十分でなかったことを真摯に受け止めております。
これからも日々の体操や日常生活の中での立ち座りや車いすの自操など、取り組んでいる基本動作について、担当者会議や面会時にご説明いたします。
また、入所中に想定される事故について、施設としての安全対策や対応方法についても、入所時に分かりやすく丁寧にご説明し、安心してお任せいただける体制作りに努めます。
また、嘱託医や協力医療機関とも密な連携を取りながら、より安心していただける施設運営を目指して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	3	14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.0	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。		6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.4	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	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.3	15
12 長く住み続けられること。	5	6.0	6
13 医療機関との連携ができていること。		10.4	4
14 看取りケアを実施していること。		2.0	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.7	14
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。		1.7	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	13
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7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.9	3.8
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	3.5	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.1	4.1
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	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	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	4.1	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は施設への貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。概ね平均的な評価をいただきましたが、その中でも職員の言葉づかいや態度、相談しやすい雰囲気、身体拘束を行わない取り組みなど、多くの項目で高い評価をいただきました。一方で、身体を動かす機会づくりや自立支援の取り組み、趣向や希望の生活への反映については、改善の余地があると感じております。今後もいただいたご意見を踏まえて個別機能訓練やレクリエーションの充実、情報共有の強化に努め、より安心して過ごしていただける施設づくり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。		8.3	5
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。	3	12.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.4	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。		5.1	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		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。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.4	8
12 長く住み続けられること。	4	4.8	7
13 医療機関との連携ができていること。	5	4.1	9
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	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。		1.3	14
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。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.1	4.1
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？	5	3.4	4.0	3.8
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	3.5	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.3	4.1
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	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.1	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	4	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

アンケートにご協力いただきありがとうございました。医療連携が非常によくとれているとの評価で、嘱託医や職員が多職種で連携を取っている成果だとありがたく思っています。行事やイベントについても好評の声が多く、コロナ禍を経て皆で頑張って盛り上げている結果が反映されていると感じました。いくつか改善のご要望もいただきましたが、施設としても課題に感じている部分だったので、施設内で検討して改善に向けて取り組みたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	4	9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	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。		6.4	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	12.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.5	5
12 長く住み続けられること。		5.6	8
13 医療機関との連携ができていること。	5	3.6	10
14 看取りケアを実施していること。		2.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.7	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	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。		3.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370701902	特別養護老人ホーム 川名山荘

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

3	4.1	4.5	4.4
3	4.1	4.3	4.1
3	4.2	4.5	4.3
4	4.0	4.7	4.4
3	3.5	4.9	4.5
4	3.8	4.7	4.4
4	3.4	4.5	4.1
4	3.8	4.8	4.4
4	3.4	4.3	3.8
4	3.5	4.7	4.1
4	3.8	4.5	4.1
4	3.8	4.6	4.2
3	3.4	4.3	4.1
4	3.9	4.4	4.3
5	4.3	5.0	4.8
4	4.1	4.5	4.2
4	3.6	4.5	4.2
4	3.8	4.6	4.3
4	3.6	4.5	4.0
3	3.7	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	63.3%	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	41	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.0%	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。

平均と比較すると、当施設は全体的に良い評価を頂け、ありがたく感じております。自由記載欄には多くのお褒めの言葉を頂いたと同時に改善の声もいくつかいただきました。具体的には居室の掃除についてになります。ボランティアにて清掃に協力してもいいと言う言葉も頂いておりますので、今後は清掃ボランティアの導入も検討していきたいと思っており、職員での清掃もより一層尽力していきたいと思っております。今回も多い回答率であり、多くのご家族に回答していただけたことに感謝をしております。今後ご利用者様、ご家族様の声に応えられることができるように努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	17
3 利用料金が適正なこと。		7.5	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。		13.5	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。	2	6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	12.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	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。		0.2	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。		1.5	14
12 長く住み続けられること。	5	3.2	11
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.0	6
14 看取りケアを実施していること。		2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	6.0	6
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。		5.0	8
20 10人以下のユニットであること。		0.3	18

令和7年度名古屋市介護サー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？	4	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.4	4.1
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？	4	3.4	3.7	3.8
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	3.5	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	4.3	4.1
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	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。多くの項目で全体平均より高い評価をいただきました。ただ、機能訓練への取り組みや、介助の際のプライバシーの配慮、接遇について、厳しい評価をいただきました。機能訓練については、機能訓練指導員とともに多職種で検討し、身体を動かす機会を増やすよう取り組んでまいります。プライバシーへの配慮や接遇については、職員への研修を行い、よりご利用者の気持ちに寄り添ったサービス提供に努めてまいります。引き続き、安心してご利用いただける施設を目指し、サービスの向上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。		9.2	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	15
3 利用料金が適正なこと。		9.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	4	9.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.8	8
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。		3.9	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。		3.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		5.0	9
12 長く住み続けられること。		8.1	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	4.2	10
14 看取りケアを実施していること。		6.1	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.8	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.8	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サー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？	5	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.2	4.4
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	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.9	3.8
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	3.5	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	4.1	4.1
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？	2	3.4	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3%	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価事業にご協力頂き、誠にありがとうございました。今回ご家族様から頂いた多数のご意見の中で、改善すべき点は真摯に受け止め、また評価して頂いている点は更に伸ばしていくことで、入居者様の生活の質が向上できるように、介護部門だけではなく施設全体でより高みを目指して取り組んでいきたいと思います。また、ここ数年で技能実習生や特定技能等の外国籍の職員も増えてきています。言葉の壁や価値観の違いといった課題も肯定的に受け入れ、国籍に関係なく同じ介護従事者として、より良いサービスやコミュニケーションが提供できるように、人材育成にも励んでいきたいと考えています。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	11
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。	3	6.1	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.3	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	12.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	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。		0.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.8	4
12 長く住み続けられること。		4.5	8
13 医療機関との連携ができていること。		5.1	7
14 看取りケアを実施していること。		3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.7	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.5	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.2	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。		0.5	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

4	4.2	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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

4	4.0	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	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	3.8	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

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

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

4	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？

4	3.4	4.0	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

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

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	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	3.9	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.4	4.8
---	-----	-----	-----

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

4	4.1	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.8	4.0
---	-----	-----	-----

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。施設は閉鎖的な空間になりやすいため、ご本人の生活状況や健康状態など、ご家族へお知らせすることや分かりやすい説明をすることで施設との信頼関係を築くことができるようにしていきます。ご家族との面会が行いやすいよう、時間の制限はなくしています。また、外出していただくこともできるため、ご家族と散歩や食事などしていただくこともできます。これからもご本人・ご家族が安心した生活を送っていただくことができるよう努めてまいります。ご指摘いただきました項目に関しましてはご意見を真摯に受け止め、改善してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
3 利用料金が適正なこと。	3	13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	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。		7.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	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。		0.7	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.5	11
12 長く住み続けられること。	5	5.6	8
13 医療機関との連携ができていること。		4.6	10
14 看取りケアを実施していること。		5.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	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7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

全体的に利用者評価が事業所評価を下回ってはいませんが、入居中に起こりやすいトラブルや事故などについての説明が不十分という評価もありました。今後はより一層丁寧に説明し、そういう思いをされないような対応を心掛けたいと思います。また、レクリエーションや機能訓練の頻度を増やして欲しいとの希望も頂きました。レクリエーションについては毎月行い、できるだけ皆さんに参加して頂けるよう工夫をするようにしています。また、昨年11月より機能訓練指導員を1名増員して、機能訓練の強化を行っております。今後もサービスの質の向上も目指して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。		7.1	5
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。	4	17.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.8	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.9	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。		0.8	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。		4.7	6
12 長く住み続けられること。		2.4	12
13 医療機関との連携ができていること。		2.7	11
14 看取りケアを実施していること。		1.2	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.0	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。		3.1	10
20 10人以下のユニットであること。		0.4	18

令和7年度名古屋市介護サー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？	5	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	3.9	3.8
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	3.5	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	3.9	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	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	4.1	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価へのご協力ありがとうございます。普段自分たちが気づいていない部分を改めて知ることができました。特に入居時の説明に関する部分で事業所評価より低い評価がいくつか見受けられましたので、担当者たちと共有し改善していきたいと思います。また逆に事業所評価より高く評価いただいている項目もあり、そういったところは今後も継続していけるようにします。今後も皆様が安心して生活できるよう職員一同取り組んでまいりますので何卒よろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	17
3 利用料金が適正なこと。		5.1	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	4.7	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	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	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。		1.6	14
12 長く住み続けられること。		7.1	6
13 医療機関との連携ができていること。	2	13.7	2
14 看取りケアを実施していること。	3	3.9	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.5	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。	4	2.4	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		7.5	4
20 10人以下のユニットであること。		1.6	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370901965	特別養護老人ホーム あつたファミリア

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

介護技術等の前に言葉遣いや態度への問題を感じました。改めて社会人としてのマナーや接遇教育に尽力し、気持ちの良い施設となるよう研修計画等を計画していきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.3	18
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.4	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	3.4	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.1	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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。		2.5	12
12 長く住み続けられること。		6.3	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.9	6
14 看取りケアを実施していること。		3.1	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	5.3	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	19
19 個室であること。		5.3	7
20 10人以下のユニットであること。		1.6	14

令和7年度名古屋市介護サー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
2370902021	特別養護老人ホーム オーネストひびの大宝

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	4.1	4.1
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	3.4	4.0	3.8
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	3.5	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	4.0	4.1
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	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	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	4.1	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

良い評価に対しては職員のモチベーションも上がりました。この評価を今後も継続できるように努力して参ります。よくない評価に対しては職員全員で一つ一つ改善をしていきます。誰かがやるのではなく皆が私がやろうとする気持ちを持ち改善に努めて参ります。

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。		1.3	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	1.3	15
3 利用料金が適正なこと。		11.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	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。		9.5	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。		2.8	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	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。		3.1	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。		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。		1.5	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。		3.3	10
12 長く住み続けられること。		8.7	5
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		1.3	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。	3	3.6	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。	4	5.6	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		5.4	8
20 10人以下のユニットであること。		1.3	15

令和7年度名古屋市介護サー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？	4	4.1	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.1	4.4
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	3.4	3.7	4.1
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	3.4	3.6	3.8
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	3.5	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.9	4.1
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	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	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	4.1	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お忙しい中、回答していただき、ありがとうございました。実施している取り組みや対応の周知不足、連絡体制や居住環境の不備等でご家族に不安な思いをさせている現状があります。今回いただいた意見を真摯に受け止め、連絡体制の再構築や環境整備に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
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。		5.3	7
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	6.0	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。	2	5.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	13.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.3	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	10
12 長く住み続けられること。		2.0	15
13 医療機関との連携ができていること。		5.3	7
14 看取りケアを実施していること。	5	3.3	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.3	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.7	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	16
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム 共愛の里

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

4	4.1	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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

3	4.1	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

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

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

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

4	4.0	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.5	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	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

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	3.4	3.8	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	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	4.1
---	-----	-----	-----

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	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

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

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

3	4.3	4.9	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	4.1	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
---	-----	-----	-----

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

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

2.ユーザー (利用者) 評価の参加状況について

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

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

現状面会が日曜日と祝日は行っていないが、日曜日と祝日も面会できるよう体制を整えていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	7.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
3 利用料金が適正なこと。		9.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	12.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	4.3	9
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。		6.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	5	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。		4.0	10
12 長く住み続けられること。	4	8.0	5
13 医療機関との連携ができていること。		7.7	6
14 看取りケアを実施していること。		0.7	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.7	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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。		1.3	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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

4	4.1	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

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

4	4.2	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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

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

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	4.7	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

5	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

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？

4	3.4	4.0	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.8	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	3.9	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

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

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

5	4.1	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

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

4	3.6	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.3	4.0
---	-----	-----	-----

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

4	3.7	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

アンケートのご協力ありがとうございました。評価が平均4点以上となっていますが低評価をいただいた項目もあるためそういった点を改善できるように努めてまいります。感染症にて規制があった面もありましたが、緩和されてから行事や外出・面会など行うようにしてきましたが、まだ施設内でご家族様に発信できていない為、SNSなども取り入れていますので発信して皆様に伝わるように努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	12
3 利用料金が適正なこと。		11.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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。		7.4	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	10.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	2.9	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		2.6	11
12 長く住み続けられること。	2	7.7	6
13 医療機関との連携ができていること。		10.6	3
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。		3.2	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	19
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.3	14
19 個室であること。		1.6	12
20 10人以下のユニットであること。		0.3	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム 高杉共愛の里

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご家族様お忙しい中、ユーザー評価にご回答いただきありがとうございます。職員の対応や生活環境について高い評価をいただいている一方、健康状態に関する情報共有がわかりにくいとの意見がありました。健康状況についてはより詳細にご報告できるよう努めていきたいと思います。貴重な意見ありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.5	9
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。		17.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		9.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	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。		0.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		1.6	13
12 長く住み続けられること。	1	7.6	5
13 医療機関との連携ができていること。	2	10.2	3
14 看取りケアを実施していること。		1.6	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.7	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.9	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サー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？

4	4.1	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

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

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

5	4.0	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

5	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	3.8	4.9	4.4
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

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？

4	3.4	4.0	3.8
---	-----	-----	-----

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

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

5	3.8	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

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

5	3.4	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	3.9	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	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	4.1	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.9	4.0
---	-----	-----	-----

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

4	3.7	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

今年度も多くの貴重なご意見ありがとうございました。評価していただいている事に関しましては更なる質の向上を目指して取り組んでまいります。改善点につきましてはユーザー様のお声を大切に、今後のサービス向上に向けて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。		2.6	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
3 利用料金が適正なこと。		11.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	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	10.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.5	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	5.2	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.4	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	11
12 長く住み続けられること。	5	7.2	6
13 医療機関との連携ができていること。		5.2	7
14 看取りケアを実施していること。		4.9	9
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。		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。		0.0	18
19 個室であること。		1.2	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

5	4.1	4.1	4.4
5	4.1	3.9	4.1
5	4.2	4.2	4.3
5	4.0	3.8	4.4
5	3.5	4.1	4.5
5	3.8	4.2	4.4
5	3.4	3.7	4.1
5	3.8	4.0	4.4
5	3.4	3.2	3.8
5	3.5	3.3	4.1
5	3.8	3.7	4.1
5	3.8	3.8	4.2
5	3.4	3.8	4.1
5	3.9	3.8	4.3
5	4.3	4.6	4.8
5	4.1	3.5	4.2
5	3.6	3.8	4.2
5	3.8	4.0	4.3
5	3.6	3.6	4.0
5	3.7	3.8	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃より当施設の運営にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。職員の言葉や態度、夜間の声掛け、プライバシーへの配慮を徹底し、問題が生じた際はご家族と相談しながら対応いたします。今後も信頼される施設運営に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.1	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	18
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。	4	18.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	10.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.7	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。		2.0	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。		2.0	14
12 長く住み続けられること。		9.4	4
13 医療機関との連携ができていること。		7.1	7
14 看取りケアを実施していること。		2.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	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。		7.5	6
20 10人以下のユニットであること。		1.2	16

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	3.8	4.3	4.4
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	3.7	4.1
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	3.4	3.1	3.8
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	3.5	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	4.0	4.1
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	3.9	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	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	4.1	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

お世話になっております。ご多忙にもかかわらずご回答いただきありがとうございます。評価でのコメントにありました、食事に関しては、食事の質向上に向けて、メニューの多様化に努めつつ、提供時温度管理を再度見直し、適切な温度での提供に努めます。また、入居者様のプライバシーを再徹底してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	6.3	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	2.7	13
3 利用料金が適正なこと。		11.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	22.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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。		4.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	2.7	13
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	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。		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。		1.3	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.8	15
12 長く住み続けられること。	5	5.4	8
13 医療機関との連携ができていること。		6.3	6
14 看取りケアを実施していること。		3.6	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		10.7	3
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。		3.1	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。		6.7	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.6	4.4
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	3.4	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	3.9	3.8
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	3.5	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	4.2	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	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	4.1	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

概ね満足の声をいただき、ご入居者様及びご家族様におかれましては日々の施設運営にご理解いただき、誠にありがとうございます。身体を動かす機会について、体操の時間を設けていることをご家族様にもしっかりとお伝えして周知していくとともに、行事や企画の際にご家族様にもご参加を積極的に促してまいりたいと思います。また施設のICT化に向けて次世代に対応できるように準備してまいります。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。		1.5	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。	3	11.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	13.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.1	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.0	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。		1.5	12
12 長く住み続けられること。	2	1.1	15
13 医療機関との連携ができていること。		3.3	10
14 看取りケアを実施していること。		0.4	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.4	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.5	9
20 10人以下のユニットであること。		0.4	16

令和7年度名古屋市介護サー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
2371005584	特別養護老人ホーム 山王清里苑

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	4.1	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

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

4	4.1	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

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

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

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

3	4.0	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.5	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	3.8	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

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	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？

3	3.4	4.1	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	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	4.1
---	-----	-----	-----

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

4	3.8	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

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

4	3.4	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	3.9	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

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

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

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

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

4	3.6	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.5	4.0
---	-----	-----	-----

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

3	3.7	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	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	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、名古屋市介護サービス事業者ユーザー評価にご協力頂き、ありがとうございました。皆様から頂いた貴重な御意見を真摯に受け止め、入居されている皆様が安心して施設生活を送っていただけるよう、また、ご家族様にとっても、安心して任せいただけるような施設を目指し、日々努力していきたいと考えています。面会・面会場所についても、感染予防に配慮しながら、改善・緩和を検討していきたいと思います。また、日々のご様子や活動状況などが分かるようホームページの充実を図っていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	7.2	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	14
3 利用料金が適正なこと。		14.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	25.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	5.3	8
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。		1.6	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.0	11
12 長く住み続けられること。		5.9	7
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		4.5	9
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。	5	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	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	14
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391000110	特別養護老人ホーム あんのん

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	4	3.8	4.6	4.4
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	3.4	4.3	4.1
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？	4	3.4	3.7	3.8
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	3.5	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.5	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	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	4.1	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.5	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？	5	3.6	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.7	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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に高い満足度をいただいている一方、「身体を動かす機会づくりや機能訓練」(3. 7点)やレクリエーション面で改善の余地が見られました。当施設では個別機能訓練を積極的には実施していませんが、今後は掃除や洗濯物たたみ、食事準備など日常生活動作の中で自然に身体を動かす機会を意識的に増やしてまいります。また、事故報告や体調変化時のご家族への迅速な連絡体制を再確認し、より安心してお任せいただける環境づくりに努めます。一人ひとりの「その人らしさ」を大切に生活支援を一層充実させてまいります。

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。		0.0	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	1.4	13
3 利用料金が適正なこと。		1.9	12
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		12.9	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	3.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	13.4	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		4.8	8
12 長く住み続けられること。		8.1	5
13 医療機関との連携ができていること。		8.6	4
14 看取りケアを実施していること。		1.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。	4	3.8	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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。	3	0.0	16
19 個室であること。		5.7	7
20 10人以下のユニットであること。		2.9	11

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

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

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

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

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	4.3	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

5	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

5	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？

4	3.4	3.5	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

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

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	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

5	3.9	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	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	4.1	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

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

5	3.8	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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

4	3.6	4.1	4.0
---	-----	-----	-----

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

5	3.7	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございました。事業所として評価を頂けているところにつきましては、今後も継続していけるように取り組んでいきます。ご意見にありました、職員間の情報伝達については疎かにならないように日々記録し確認していく事で、どの職員に聞いてもご家族様へ正確な情報を伝えられるように努めていきます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	1	5.9	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	28.6	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。		15.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		11.9	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	1.1	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。		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。		2.2	9
12 長く住み続けられること。	5	0.0	14
13 医療機関との連携ができていること。	4	9.7	5
14 看取りケアを実施していること。		0.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.2	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	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。		5.9	6
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。		1.6	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.7	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.6	4.4
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	3.4	4.4	4.1
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？	4	3.4	3.7	3.8
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	3.5	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	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.4	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.4	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	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	4.1	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	5	3.6	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員の接遇力を施設の強みとして継続的に育成する事と、利用者・家族が意見を伝えやすい環境づくりを作る。 家族の心理的負担を軽減するための説明や相談しやすい環境を実施。 施設の取り組みを積極的に発信し、信頼関係をさらに深める。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	16
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。	5	12.6	3
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.9	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。		14.1	1
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.4	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		7.4	5
12 長く住み続けられること。		5.9	8
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.7	7
14 看取りケアを実施していること。		0.7	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.7	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。	3	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。		1.5	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。		4.4	10
20 10人以下のユニットであること。		0.7	14

令和7年度名古屋市介護サー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？	3	4.1	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.5	4.1
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	3.4	4.1	3.8
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	3.5	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	4.3	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	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	4.1	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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・ご感想をいただき、誠にありがとうございます。迅速な連絡体制や日頃の様子をお伝えする写真等について温かいお言葉を頂戴し、職員一同大変励みとなっております。一方で、面会方法、身だしなみへの配慮、職員の対応や説明体制につきましてご意見をいただきました。ご意見を真摯に受け止め、職員間で共有のうえ改善に努めてまいります。今後もご利用者の尊厳を大切にし、ご家族様に安心していただける施設運営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。		2.7	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。	2	15.8	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。	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。		4.5	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	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。		3.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.2	13
12 長く住み続けられること。		15.5	3
13 医療機関との連携ができていること。	5	4.8	8
14 看取りケアを実施していること。		5.5	7
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。		1.8	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。		0.9	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7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.4	4.4
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	3.4	4.1	4.1
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？	2	3.4	3.7	3.8
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	3.5	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	4.1
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	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.1	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございました。苦情受付窓口や個人情報使用の同意書など入所の契約時の説明について低い評価となっておりました。今以上にしっかりと丁寧な説明を心掛けてまいります。また、ご利用者様の身だしなみについても低い評価となっており、実際の現場でもご指摘をいただくことがあります。介護職員や看護職員と連携し、起床時の整容や着替え、爪切りをしっかりと行い、毎日を気持ちよく過ごしていただけるよう努めてまいります。いただいたご意見を真摯に受け止め、職員の対応に安心感・信頼感を持っていただけるようサービスの提供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。		3.2	10
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。	2	16.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.6	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	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。	5	7.5	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	4.3	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		2.7	11
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。		9.1	4
14 看取りケアを実施していること。		0.8	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.6	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	9
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。		0.5	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	3.9	3.8
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	3.5	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	4.1
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	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.1	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

前回の評価を経て、契約の際は分かりやすく説明するように心がけてきた。そのおかげで共通設問については、前回より点数を上げる事ができた。全体平均より上回っている所が多いが、身体を動かす機会が下回っていた。1日1回でもどこかで運動が出来るような、工夫をしていきたい。また自由記載で、入浴についての要望もあり、今後考慮していきたい。色々ご家族が思う点もあり、もう少し話がしやすい環境作りを心掛けていきたいと思いました。

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。		2.7	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	14
3 利用料金が適正なこと。	2	13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	11.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.0	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	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。		4.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		0.6	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。		4.0	11
12 長く住み続けられること。		6.7	6
13 医療機関との連携ができていること。	5	6.1	7
14 看取りケアを実施していること。		2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		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。		1.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.7	4.4
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	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	3.8	3.8
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	3.5	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	4.5	4.1
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	4.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	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	4.1	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	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。

この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。ご指摘のあった「整容」「居室やフロア的环境整備」については、配慮が足らずに不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。また「面会場所や外出」については、関係職員と検討しながら可能な限り、緩和に向けて対応いたします。今後もご本人、ご家族の皆様に安心してご利用いただけるように職員一同で援助に努めて参ります。

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。		5.2	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	13
3 利用料金が適正なこと。	4	9.1	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.9	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	12.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	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	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。		3.0	11
12 長く住み続けられること。		6.1	7
13 医療機関との連携ができていること。	3	3.3	10
14 看取りケアを実施していること。		3.0	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	8
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。		1.2	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

4	4.1	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

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

4	4.1	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

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

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

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

3	4.0	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	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	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

4	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？

4	3.4	4.0	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.8	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

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

4	3.8	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

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

3	3.4	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

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

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	4.7	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	4.1	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

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

4	3.6	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.2	4.0
---	-----	-----	-----

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

4	3.7	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度はお忙しい中、今年度のユーザー評価にご協力を賜りまして誠にありがとうございました。おかげさまで貴重な意見を多数頂戴することができました。全ユーザー評価と比較して概ね平均的な評価をいただく事が出来ましたが、この評価に甘んずる事なく更なる向上を目指して参ります。特に自由記載欄でご意見の多かった面会の制限についてですが、感染症の予防を考慮しつつ、適切な形で実施できるよう改善策を検討するとともに、ご要望にそったサービスを提供できるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
2 個人情報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。		11.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.0	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.3	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	3.6	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。		0.6	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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	10
12 長く住み続けられること。		11.3	2
13 医療機関との連携ができていること。	4	8.1	6
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。	2	8.4	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.7	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	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サー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？	4	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.3	4.4
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	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.7	3.8
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	3.5	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	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	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

大変お忙しい中、貴重なご意見、ご回答ありがとうございました。今回の利用者評価票では、ご利用者様・ご家族様の多くが事業所のサービスに「4」以上と回答があったものの、その一方で自由記載欄では感謝の声から苦情内容までありました。ご意見より、洗濯後の衣類について、返却間違いがあったことは事業所全体に周知させていただき、業務環境や手順、時間的な制約など、その背景にある要因や根本的な問題を特定していきます。苦情相談窓口について、ご契約時に分かりやすくご説明をさせていただき、施設内の掲示物も分かりやすいものへと変更します。今後もご入居者様、ご家族様には安心してご利用していただけるように努めてまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.9	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	0.9	14
3 利用料金が適正なこと。		13.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.1	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		11.1	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.2	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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。		4.7	8
12 長く住み続けられること。		7.0	6
13 医療機関との連携ができていること。	3	8.8	5
14 看取りケアを実施していること。		3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.5	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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。		3.5	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。		1.2	13
20 10人以下のユニットであること。		0.3	18

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.4	4.4
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	4.1	4.1
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	3.4	3.5	3.8
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	3.5	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.1
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	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	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	4.1	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	4	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー (利用者) 評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今年度も貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。コロナ禍以降、特に外部の方を含めたレクリエーションを控えてまいりましたが、感染に注意しながら、楽しく過ごして頂けるようレクリエーションやイベントを検討してまいります。今後もご利用者・ご家族・地域の皆様のご協力を得ながら、安心・安全で信頼して頂ける施設づくりに励んでまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
2 個人情報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。		4.6	8
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。	3	10.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	14.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.8	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ること。		8.8	4
14 看取りケアを実施していること。	5	4.2	9
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。	4	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。		1.4	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。		2.5	11
20 10人以下のユニットであること。		0.7	15

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	3.9	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

4	4.2	3.8	4.3
---	-----	-----	-----

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

4	4.0	3.8	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.5	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	3.8	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

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	3.4	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

3	3.8	3.9	4.4
---	-----	-----	-----

問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？

3	3.4	3.5	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	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	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

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

4	3.8	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

3	3.9	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	4.4	4.8
---	-----	-----	-----

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

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

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

3	3.6	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？

3	3.6	3.5	4.0
---	-----	-----	-----

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

4	3.7	3.9	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価にご協力いただきましてありがとうございました。日頃よりご理解、ご協力いただき感謝申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、今後とも清潔で快適な環境を維持できるよう努めてまいります。皆様からの温かいお言葉や率直なご意見はサービスの質の向上や今後の運営改善にとって大変貴重なものです。これからも皆様のお声に耳を傾け、入居者様が安心安全に過ごせるよう、介護職員の介護・接遇の技術向上に努めていく所存です。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	12
3 利用料金が適正なこと。		15.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	11.5	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。	4	3.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	3.6	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	7.1	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		2.0	12
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。		7.5	6
14 看取りケアを実施していること。		8.7	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.2	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.0	8
20 10人以下のユニットであること。		0.8	16

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	3.9	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	3.8	4.5	4.4
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	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	3.7	3.8
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	3.5	3.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.1
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	3.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.5	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	4.1	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

身だしなみに関してご指摘を頂いている。しっかりと、爪の管理をしていくように介護・看護とも改善に向けて取り組んでいく。爪の状態を診て病院受診が必要な場合などはしっかりとご説明をさせていただきます。面会に関しては昨年度のご意見を改善して変更をさせて頂きましたが、満足感とまだまだ改善をして欲しいと言う意見を頂いております。更なる改善に向けて取り組んでいきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。		10.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		8.2	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	5.6	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		10.3	3
12 長く住み続けられること。	5	6.7	7
13 医療機関との連携ができていること。	4	6.2	8
14 看取りケアを実施していること。		1.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	6
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。		1.5	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。		4.1	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

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

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

4	4.0	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.5	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	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

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？

4	3.4	4.3	3.8
---	-----	-----	-----

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

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.8	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

3	3.9	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

4	4.3	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	4.1	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

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

3	3.6	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.0
---	-----	-----	-----

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

3	3.7	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見と温かいご評価を賜り、誠にありがとうございます。職員一同大変励みになっております。身だしなみについてのご指摘は真摯に受け止め、清潔保持や整容への配慮を改めて職員間で共有し、日々のケアの中で確認を徹底してまいります。また、職員数が少なく感じられご遠慮されているとお声についても重く受け止めております。ご家族の皆様が気兼ねなく思いを伝えられるよう、面会時のお声掛けや相談しやすい環境づくりに努めるとともに、日頃からの丁寧な情報発信を心掛け、安心してお過ごしいただける施設運営に引き続き取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。	5	10.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.9	9
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.9	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.7	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。		3.7	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.3	10
12 長く住み続けられること。		6.9	4
13 医療機関との連携ができていること。	4	9.3	3
14 看取りケアを実施していること。		2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		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	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。		0.5	17
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	17
19 個室であること。		1.3	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム 南生苑

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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した。ご意見いただきました、余暇活動についてですが昔懐かしの番組等をご覧いただけるよう心掛けいたします。また職員同士の情報共有についてですが、ご利用者様及びご家族様にはご不便おかけし申し訳ございません。職員間での情報共有の重要性を改めて確認し、申し送りや記録方法の改善に取り組んでいき、ご利用者様の生活に支障がないよう努めて参ります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
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。	5	10.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.3	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.2	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	10.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		2.9	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	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。		7.5	5
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ること。		5.2	8
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。		4.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	17
19 個室であること。		1.2	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.6	4.4
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	3.9	4.1
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？	2	3.4	3.7	3.8
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	3.5	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	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	4.1	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、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。皆様からの高評価、暖かいお言葉など、職員一同、感謝の気持ちで一杯です。今後とも、皆様からのご意見を真摯に受け止め、より充実したサービスの提供に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
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	10.9	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。	5	12.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.4	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。	4	5.8	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。		2.8	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	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。		3.1	10
12 長く住み続けられること。	3	8.4	5
13 医療機関との連携ができていること。		10.6	4
14 看取りケアを実施していること。		1.1	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.1	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	17
19 個室であること。		3.9	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.3	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.3	4.4
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	3.4	4.0	4.1
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	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.4	3.8
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	3.5	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.0	4.1
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	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.1	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご入居者様、ご家族様からの貴意に心より感謝申し上げます。入居者様の生活を支えつつ、日々に彩りを感じていただけるような運営を心がけて参りました。今後も入居者様も職員も安心して過ごせる場所を持続できるよう、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。		2.1	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	15
3 利用料金が適正なこと。	2	9.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	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。		4.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.8	13
12 長く住み続けられること。		4.8	9
13 医療機関との連携ができていること。		10.6	3
14 看取りケアを実施していること。		0.9	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	6.1	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。		4.2	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、サービスを利用するにあたり、「職員の対応に安心感・信頼感があること」「医療機関との連携ができていくこと」が重要であるというご意見が多くみられました。今後もご本人の状態に応じて医療機関との連携を図るとともに、ご家族と情報共有を行い安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。また、ご本人の趣向や希望などを日常生活に反映できるよう、引き続き多職種協働で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。		2.7	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。		3.3	10
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。	5	11.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.3	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.7	16
12 長く住み続けられること。		6.7	5
13 医療機関との連携ができていくこと。	3	12.7	2
14 看取りケアを実施していること。		2.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.7	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.3	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。		4.3	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

当施設でも、日頃から課題と感じていた「整容」「居室清掃」「接遇」に関して、率直なコメントをいただきました。ご意見を真摯に受け止めて、ご入居者・ご家族が安心・安全で日々の暮らしがより良くなるように、改善活動をしていきます。上記3点に関して、課題を明確にし、日々の業務内で各自が取り組んでいけるよう、リーダーを中心に教育を行っていきます。これらの改善点を「日頃から行える」ように、施設全体でポスター啓発や、会議での定期的な報告や発信を行い、改善に努めます。
--

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。		3.1	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		8.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	7.1	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。		1.3	16
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	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。		7.1	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		1.8	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	5.8	9
12 長く住み続けられること。		7.1	4
13 医療機関との連携ができていること。		5.8	9
14 看取りケアを実施していること。		4.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	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。		6.2	8
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。たくさんの高評価のご意見をいただき、職員一同大変ありがたく感じています。ご利用者様やそのご家族様のご意見を改めて確認することができ、今後の施設の在り方を今一度考えるきっかけとなりました。いただきました様々なご意見について、施設内で検討・分析し、改善を目指して取り組んでいきたいと思えます。ご利用者様の気持ちに寄り添い、ご家族様の立場に立った支援を職員一同心掛け、安心・信頼して頂ける施設であるよう精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
3 利用料金が適正なこと。		15.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	4	12.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.9	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	11.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.1	8
12 長く住み続けられること。	5	5.4	7
13 医療機関との連携ができていること。	3	6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		2.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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。		0.3	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.6	4.4
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	4.1	4.1
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？	2	3.4	4.0	3.8
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	3.5	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	4.3	4.1
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	4.2	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	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	4.1	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	54	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.0%	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	68.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎回このユーザー評価事業に参加させていただいております。この事業を通して日頃は聞く事のできないご利用者やご家族の率直なお気持ちやお考えを聞かせていただいております。今後の施設運営の貴重な資料として活用させていただきます。ご意見をいただいた内容に対して施設内で共有するとともに、改善もしくは少しでもご満足いただけるようなサービス提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・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	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	10.7	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。		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。		6.8	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		2.4	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応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。	2	5.0	8
13 医療機関との連携ができていること。	5	5.4	7
14 看取りケアを実施していること。		1.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。	4	3.4	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	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。		6.8	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.2	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サー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？	5	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.4	4.1
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	3.4	4.1	3.8
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	3.5	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？	2	3.8	4.4	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.1	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	52.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

家族様のご意見として、お褒めをいただくコメントが多数いただけた為、慢心せず継続して取り組んでいきたいと思ひます。ただ、利用者様の接遇に対しての改善を求めろご意見があつた為、会議でご報告して改善に努めていきたいと思ひます。客観的に失礼にあたらないか振り返りを行つていただき、今後の対応に留意し、業務にあたつていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
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。		11.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		5.6	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	8.2	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	13.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.0	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。	4	1.5	12
12 長く住み続けられること。		8.7	4
13 医療機関との連携ができていること。	3	7.2	6
14 看取りケアを実施していること。		1.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.6	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.1	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		2.6	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サー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？	3	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	5.0	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.8	4.4
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	4.7	4.1
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	4.8	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	3.4	4.3	3.8
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	3.5	4.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.7	4.1
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	4.8	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	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	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	4.1	4.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20.0%	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。

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。今回のユーザー評価の内容を受けて真摯に受けとめ、施設で修正が必要なところは行い現状維持ではなく、もっとより良いサービスを提供することができるよう、施設全体を通じて会議等で周知を行い、より良い施設運営を行っていけるよう努力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・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。	3	0.0	12
3 利用料金が適正なこと。	1	8.9	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	26.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	17.8	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		14.4	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.4	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.8	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	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	12
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.0	12
12 長く住み続けられること。		5.6	7
13 医療機関との連携ができていること。	5	3.3	9
14 看取りケアを実施していること。		0.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	12
19 個室であること。		0.0	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	12

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

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

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

3	4.0	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	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	3.8	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

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	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

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？

3	3.4	3.7	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

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

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	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

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

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.6	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	4.1	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

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

4	3.6	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.8	4.0
---	-----	-----	-----

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

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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございました。ご利用者が安心、安全に生活していただけるよう、丁寧な説明、サービスの質の向上、レクリエーションの充実などに努めます。今後もご意見をいただきながら、ご利用者様、ご家族様の思いに寄り添い、信頼関係を深められるように努め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。		7.9	3
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。	3	6.3	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	2.1	13
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。		1.7	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.5	11
12 長く住み続けられること。		7.5	5
13 医療機関との連携ができていること。	4	7.1	6
14 看取りケアを実施していること。		2.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	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。		6.3	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。		4.6	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371303757	特別養護老人ホーム 瀬古の家

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	4.1	4.1
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	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	4.0	3.8
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	3.5	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.3	4.1
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	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

入居者様からのご意見としてレクリエーションの参加についての配慮への改善点を感じました。事前の内容説明や当日の案内、参加中のフォロー体制の見直しを行い、1人ひとりが楽しめる内容づくりをしていきます。また、ご家族様は体を動かす機会を大切に思っています。毎日の体操や定期的な体操クラブ、ご希望の方への法マッサージの活用等、今行っている内容をお伝えすることから始めていきたいと思います。また入居者様ご自身の回答では趣向や希望についての反映に課題を感じました。全体的なレクだけではなく、1人ひとりがどのような暮らしをご希望されているのかを把握し多職種で行う会議で確認できるように取り組んでいきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	3.7	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.7	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。		2.7	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.7	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.0	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	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。		2.3	14
12 長く住み続けられること。		8.7	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	8.0	4
14 看取りケアを実施していること。		2.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.7	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.4	5
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。		5.4	8
20 10人以下のユニットであること。		0.7	19

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.5	3.8
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	3.5	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	4.1
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	4.2	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	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	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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、自由記載にて頂いたご意見、ご感想について施設全体で情報を共有し、改善に向け対応させて頂きます。入居者様の毎日が安心、安全な日々となるように言葉遣いや接遇について改めて振り返るとともに、研修や日々の指導を通して改善します。また、最新の記録媒体の導入等、職員の業務負担を軽減し、心理的ストレスの軽減や職場での心理的安全性の確保ができるように改善します。加えて職場における特定技能の外国職員にも、日本の風習を学んでいただく場を提供し入居者様に寄り添う接遇となるよう指導してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	3.8	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。	3	9.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.6	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.6	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	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	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。		0.6	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。		5.1	6
12 長く住み続けられること。		3.5	10
13 医療機関との連携ができていること。		4.8	7
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。		3.5	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.0	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	7.9	5
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。		2.2	14
20 10人以下のユニットであること。		0.6	16

令和7年度名古屋市介護サー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？	3	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	3.8	4.6	4.4
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	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.3	3.8
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	3.5	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？	4	3.8	4.3	4.1
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	4.6	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.6	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	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	4.1	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.6	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	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	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	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	76.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

レクリエーションを通して、体を動かす機会を増やしていきたい。

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。		0.7	16
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。		7.4	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	10.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.6	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	2.8	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。		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。		6.3	7
12 長く住み続けられること。		6.3	7
13 医療機関との連携ができていること。		7.7	4
14 看取りケアを実施していること。		4.6	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		10.2	2
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。		2.5	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。		5.3	10
20 10人以下のユニットであること。		2.1	14

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

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

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

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

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

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

4	4.0	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	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	3.8	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

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	3.4	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？

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

問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？

4	3.4	4.0	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

4	3.8	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

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	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

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

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

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

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

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

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

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

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は大変貴重なご意見・ご感想を賜り、深く感謝申し上げます。日頃は当施設の運営にご協力いただき、誠にありがとうございます。日頃より取り組んでいるケアの質向上について、一定の評価をいただけたことは大きな自信となりました。一方で、日々の変化に迅速に対応できるよう、気を引き締めて運営に当たってまいり所存です。より質の高い生活環境をご提供できるよう精進いたします。今後も医療機関や地域の方々との連携を図り、より一層安心してご生活いただけるよう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。	5	8.8	3
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。	4	4.7	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	29.0	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。		6.1	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	3.7	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		5.7	6
12 長く住み続けられること。		4.7	8
13 医療機関との連携ができていること。		5.7	6
14 看取りケアを実施していること。		3.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	17
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7年度名古屋市介護サー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？	4	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.3	4.4
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	3.4	4.0	4.1
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	3.4	3.6	3.8
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	3.5	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
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	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	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	4.1	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ご利用の皆さまから貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。課題となった「身だしなみ等の日常ケア」の質を向上させます。職員不足への懸念に対し、採用強化と業務効率化を並行し、お一人おひとりと向き合うケア時間の確保に注力いたします。 また、ご要望の多かった「運動・レクリエーション」については、生活リハビリのメニューを再考し、心身ともに元気ある生活を支援いたします。皆様の声を真摯に受け止め、尊厳を守り、満足いただける施設作り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。		8.4	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	17
3 利用料金が適正なこと。	4	9.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.6	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。		8.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	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。		4.6	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。		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。		1.2	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.6	8
12 長く住み続けられること。		5.8	7
13 医療機関との連携ができていること。	5	3.5	11
14 看取りケアを実施していること。		2.3	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.3	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。		2.3	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.4	15
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム 楓林花の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご参加いただきました皆さまありがとうございます。各項目で高い評価をいただき、自由記述欄にも温かいお言葉やお褒めのコメントを沢山いただき、職員一同大変励みになっております。今回のご意見の中で、特に「職員の対応に対する安心感・信頼感」を重視されている方が多いことが分かりました。安心してご利用いただくためには、日々の接遇や声かけ、細やかな気配りが欠かせないと私たちも感じております。今後もこの点を最重要項目と捉え、質の向上に努めてまいります。またご家族との連携を強め、日々の様子を丁寧に共有することで信頼関係の構築を図ってまいります。今後ともご理解とご協力をお願い申し上げます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	12
3 利用料金が適正なこと。	2	13.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	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。		1.9	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	12.9	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.1	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。		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。		3.8	11
12 長く住み続けられること。		7.6	4
13 医療機関との連携ができていること。	5	4.3	10
14 看取りケアを実施していること。		6.2	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.4	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.2	4.4
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	4.0	4.1
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？	3	3.4	4.1	3.8
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	3.5	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	4.3	4.1
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？	2	3.4	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.1	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お預かりした洋服等はダンスの中へしまいうようにいき、入らない分は違う場所への保管、もしくは片付けをします。ゴミに関してはシーツ交換時に床も気にかけて業務氏と連携していく。家族様面会時は忙しい中でも挨拶を行い、入居者様のご様子をお伝えしていきます。着替えを用意する際は本人様に選んでいただくよう提案していきます。ダンスの中を整理して服が上に重ならないような入れ方をして選びやすい工夫を行います。また普段からの入居者様への細かいところの目配り、心配りができる職員になってもらえるように家族様からのご指摘を会議で検討して身だしなみを含め言葉使い、接遇に関しても研修を行い、介護職の意識向上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。	3	7.2	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	9
3 利用料金が適正なこと。	5	11.6	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。		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。	4	6.4	7
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。	2	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。		0.0	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。		3.5	11
12 長く住み続けられること。		2.6	13
13 医療機関との連携ができていること。		5.5	8
14 看取りケアを実施していること。		1.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.1	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	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。		3.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.7	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) 地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402419	特別養護老人ホーム 黒石荘

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[※]

※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

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

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

5	4.1	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

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

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

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

5	4.0	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

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

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	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？

5	3.8	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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

4	3.8	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

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

3	3.4	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

4	3.9	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

5	4.3	4.8	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	4.1	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
---	-----	-----	-----

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

4	3.7	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

想像よりユーザー評価が高く感謝いたします。身だしなみや介護内容について気配りの足りていない点が多くありますので、見えるところ以外にも見えないところにも気を配り、快適な生活の提供とご家族が安心できる状況を作っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	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。		11.4	2
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。		7.5	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	7.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。		1.2	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.1	10
12 長く住み続けられること。		10.6	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.5	6
14 看取りケアを実施していること。	2	5.5	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	2.4	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.8	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402559	特別養護老人ホーム 大高

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.4	4.4
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	3.7	4.1
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	3.4	3.5	3.8
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	3.5	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？	3	3.8	3.9	4.1
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	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	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	4.1	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー (利用者) 評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.8	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.8	15
3 利用料金が適正なこと。	3	14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		18.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.7	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。		2.5	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.8	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.0	6
12 長く住み続けられること。		8.8	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.3	7
14 看取りケアを実施していること。		2.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.5	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	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。		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	18
19 個室であること。	1	2.8	11
20 10人以下のユニットであること。	2	0.0	18

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	4.5	4.1
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	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.4	4.1	3.8
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	3.5	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	4.6	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.7	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.5	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.7	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	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	4.1	4.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

職員への温かいお心遣いに感謝申し上げます。介護保険の制度や契約内容に関しましては、入所時だけでなく必要に応じて行わせていただいておりますのでご不明な点はお気軽にご質問ください。また、感染症の流行状況、制度や社会情勢の変動などに合わせて施設の運営の在り方を適切に改善していくように努め、サービスの質の維持を目指しています。そういった対応を行なう際は、書面でのご連絡に加え、直接ご説明する機会を持てるように努めてまいります。職員の態度・身だしなみに関しましては高い評価を頂戴しておりますが、接遇や対人関係に関する研修を行い、より安心・信頼していただける対応ができるよう今後も施設として取り組んでまいります

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.8	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	2	10.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		9.5	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	0.0	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	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。		7.6	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。		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。		8.6	6
12 長く住み続けられること。		8.6	6
13 医療機関との連携ができていること。	5	10.5	2
14 看取りケアを実施していること。		2.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.0	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.9	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		3.8	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

令和7年度名古屋市介護サー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
2371404985	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	4.1	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.2	4.4
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	3.4	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.4	3.4	3.8
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	3.5	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.1
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	4.0	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.1	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	74	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.6%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結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	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	16
3 利用料金が適正なこと。		11.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	2.8	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	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。		0.1	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.1	9
12 長く住み続けられること。		4.1	9
13 医療機関との連携ができていること。	4	4.4	8
14 看取りケアを実施していること。	5	3.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.0	4
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。	2	3.6	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	16
19 個室であること。		7.1	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

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

2	4.1	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

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

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

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

3	4.0	3.9	4.4
---	-----	-----	-----

問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？

3	3.5	4.2	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？

3	3.8	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

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

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	4.1	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	3.4	3.9	3.8
---	-----	-----	-----

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	3.5	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	4.1
---	-----	-----	-----

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	4.1
---	-----	-----	-----

問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？

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

問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？

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

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

3	4.1	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

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

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

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

4	3.8	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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

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

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

4	3.7	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー (利用者) 評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ご家族さまへの連絡をこまめに行うことができるよう、施設内の相談員、ケアマネ等で情報共有をして滞りなく連絡できるよう にします また施設内のレクリエーション、食事風景、行事等も写真等の送付も継続しながらも、手軽に見えていただけるようブログ、インスタグラムなどを活用して発信することでご家族様にも安心していただけるよう努めていきます
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	18
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	15
3 利用料金が適正なこと。		6.3	7
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。		8.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.0	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	6.3	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	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。		3.0	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	12
12 長く住み続けられること。	5	2.2	14
13 医療機関との連携ができていること。		5.9	9
14 看取りケアを実施していること。		5.6	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.4	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	1.5	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		9.3	2
20 10人以下のユニットであること。		1.1	17

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.7	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.8	4.4
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	4.6	4.1
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？	4	3.4	3.9	3.8
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	3.5	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	4.4	4.1
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	4.3	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	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	4.1	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価で、皆様が重要とされている項目「利用料金が適正なこと」「職員の対応に安心感・信頼感があること」「医療機関との連携ができていないこと」「個人を尊重したケアを行うこと」は、自己評価との差はあまりありませんでしたが、課題であるため、今後もサービス向上のために職員の対応や個人を尊重したケアを引き続き努力及び改善してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	14
3 利用料金が適正なこと。	3	21.5	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	5.2	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。		3.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	8.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.4	8
12 長く住み続けられること。		7.0	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	9.3	3
14 看取りケアを実施していること。		3.3	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サー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
2371600129	特別養護老人ホーム 誠和荘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.2	4.5
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.3	4.4
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	3.9	4.1
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	3.4	3.7	3.8
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	3.5	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	3.7	4.1
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	3.8	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	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	4.1	3.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	3.9	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
ご意見の中でご要望のあった「外泊への対応」や「外出の機会」については、世の中の情勢を考慮しつつ、可能なものから順次検討してまいります。また、日頃の生活のご様子についても、ご家族に安心していただけるよう、より丁寧にお伝えする工夫を心掛けます。
お食事に関しましては、季節感を大切にしながら、見た目の彩りや盛り付けを工夫し、より楽しんでいただける内容を追求してまいります。今後も皆様に安心してお過ごしいただけるよう、職員一同連携しながらサービスの向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者％	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
3 利用料金が適正なこと。		9.8	3
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。	2	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。	3	3.9	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.5	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	2.0	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.7	5
12 長く住み続けられること。		6.3	7
13 医療機関との連携ができていること。	5	9.8	3
14 看取りケアを実施していること。		5.1	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	16
19 個室であること。		0.4	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	4	3.8	4.0	4.4
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	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.4	3.5	3.8
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	3.5	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	4.1
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	3.9	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	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	4.1	3.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	3.7	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.0	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

面会時に話しかけづらい雰囲気があるため、職員から積極的に近況報告できるよう指導していきます。人手不足による職員の負担増加や疲労蓄積の影響で対応が乱雑にならないように注意していきます。修繕等に時間がかかりすぎていることがあるため、①定期的な点検②職員が応急処置出来るような体制を整え、ご利用者様に不利益が生じないように心がけていきます。

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。		7.0	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
3 利用料金が適正なこと。	3	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。		11.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	3.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	8.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.0	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	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。		0.3	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。		1.3	13
12 長く住み続けられること。		5.0	7
13 医療機関との連携ができていること。		4.7	8
14 看取りケアを実施していること。		1.3	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	4.0	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.3	13
20 10人以下のユニットであること。		0.7	16

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.0	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	3.4	3.7	4.1
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	3.4	3.0	3.8
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	3.5	3.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.6	4.1
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？	2	3.4	3.7	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.1	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	3.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、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？	2	3.6	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.1	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	78.1%	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	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	48.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見ありがとうございました。身体を動かす機会やレクリエーション不足は当苑の大きな課題の一つになっています。今後は生活の中で座って行うことができる体操を日課に取り入れていきたいと思ひます。また、年間を通して季節行事の充実や喫茶タイムを設けて楽しんでいただきたひと思ひています。外出や面会に関しても感染症の流行を観察しながら、ご不安を解消できるように制限を緩和していきたく思ひますので気軽に声かけください。何よりもご利用者、ご家族に信賴していただけるような施設づくりを職員一人ひとりが自覚をもって取り組んでいきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
3 利用料金が適正なこと。	4	12.2	2
4 職員の対応に安心感・信賴感が持てること。	2	17.8	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	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。		6.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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	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。		11.1	3
13 医療機関との連携ができていること。	5	7.2	7
14 看取りケアを実施していること。		3.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.8	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

令和7年度名古屋市介護サー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	4.1	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	3.8	4.4	4.4
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	3.4	4.3	4.1
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	3.4	3.8	3.8
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	3.5	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	3.8	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.1	4.1
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	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	4.1	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。体調の変化や爪切り等日常ケアでの厳しいご指摘深く反省しております。ケアに関してはチェック表を用い計画的に身だしなみが整っているか確認していきたいと思います。そして、職員のスキルアップを目指し委員会を中心に共通課題に取り組んでいきます。また、体調の管理に関しては多職種でのダブルチェックを行い異常の早期発見に努めたいと思います。何よりもご利用者、ご家族に信頼していただけるような施設づくりを職員一人ひとりが自覚をもって取り組んでいきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.5	5
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。	4	10.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。		4.8	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.1	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	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。		1.2	14
12 長く住み続けられること。		1.8	13
13 医療機関との連携ができていること。	5	9.1	4
14 看取りケアを実施していること。		4.8	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		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。		0.6	17
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		3.0	11
20 10人以下のユニットであること。		3.0	11