

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【介護の通信簿】  
事業所別評価結果

事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘  
( 2371600129 )

サービス種類 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

■ユーザー評価の参加状況

| ユーザー<br>参加率 | 参加数 / 総数           |                    | 参加<br>事業所数 | 80 |
|-------------|--------------------|--------------------|------------|----|
|             | 30 / 2578          | 80 / 6079          |            |    |
|             | 37.5%<br>( 21.4% ) | 42.4%<br>( 74.0% ) |            |    |

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■ユーザー評価の属性

| 性別 | 男                  | 女                  | 無回答              | 計         |
|----|--------------------|--------------------|------------------|-----------|
|    | 4 / 385            | 13 / 1328          | 0 / 82           | 17 / 1795 |
|    | 23.5%<br>( 21.4% ) | 76.5%<br>( 74.0% ) | 0.0%<br>( 4.6% ) |           |

※ユーザー評価の参加状況について

ユーザー参加率と回収率は次のように算出しています。場合によっては、100%を超える率となる場合がございます。  
<ユーザー参加率> 参加数 = 事業所評価票の回答者数(実回答者数、入所者数)  
<回収率> 回収数 = 選定のあった件数  
参加数 = 参加数と同意 両サービス種類における参加事業所数です

| 年齢 | 40～64歳         | 65～74歳         | 75～79歳           | 80～84歳           | 85～94歳           | 95歳以上            |
|----|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|    | 0.0%<br>( 36 ) | 0.0%<br>( 96 ) | 11.8%<br>( 149 ) | 11.8%<br>( 298 ) | 41.2%<br>( 938 ) | 35.3%<br>( 272 ) |
|    | 無回答            | 計              |                  |                  |                  |                  |
|    | 0.0%<br>( 6 )  | 17<br>( 1795 ) |                  |                  |                  |                  |

| 要介護度 | 要介護1           | 要介護2           | 要介護3             | 要介護4             | 要介護5             | 無回答            | 計              |
|------|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
|      | 0.0%<br>( 10 ) | 5.9%<br>( 35 ) | 41.2%<br>( 680 ) | 35.3%<br>( 703 ) | 17.6%<br>( 336 ) | 0.0%<br>( 31 ) | 17<br>( 1795 ) |
|      | 0.6%<br>( 10 ) | 1.9%<br>( 35 ) | 37.9%<br>( 680 ) | 39.2%<br>( 703 ) | 18.7%<br>( 336 ) | 1.7%<br>( 31 ) |                |

| 記入者 | 本人            | 親族                 | その他            | 無回答           | 計              |
|-----|---------------|--------------------|----------------|---------------|----------------|
|     | 0.0%<br>( 9 ) | 100.0%<br>( 1727 ) | 0.0%<br>( 55 ) | 0.0%<br>( 4 ) | 17<br>( 1795 ) |
|     | 0.5%<br>( 9 ) | 96.2%<br>( 1727 )  | 3.1%<br>( 55 ) | 0.2%<br>( 4 ) |                |

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

| 面会頻度 | 2回～3回以上/週       | 1回/週             | 1回/月             | 1回/半年            | ほとんどしない         | 無回答            | 計              |
|------|-----------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|
|      | 0.0%<br>( 134 ) | 29.4%<br>( 524 ) | 35.3%<br>( 789 ) | 17.6%<br>( 230 ) | 11.8%<br>( 88 ) | 5.9%<br>( 30 ) | 17<br>( 1795 ) |
|      | 7.5%<br>( 134 ) | 29.2%<br>( 524 ) | 44.0%<br>( 789 ) | 12.8%<br>( 230 ) | 4.9%<br>( 88 )  | 1.7%<br>( 30 ) |                |

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■事業者評価者の属性

| 記入者 | 理事長・理事   | 施設長        | 事務長  | 相談員        | 主任   | ユニットリーダー |
|-----|----------|------------|------|------------|------|----------|
|     |          |            |      | ○          |      |          |
|     | 2 / 2.5% | 10 / 12.5% | 0.0% | 63 / 78.8% | 0.0% | 0.0%     |
|     | その他      | 計          |      |            |      |          |
|     | 5 / 6.3% | 80 / 80    |      |            |      |          |

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■加算サービスの届出状況

| 加算 | 加算サービス (参加事業所数 80 件) |                   |                   |                   |                  |                   |
|----|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
|    | 日常生活継続支援加算           | 看護体制加算(Ⅰ)         | 看護体制加算(Ⅱ)         | 常勤医師配置加算          | 認知症専門ケア加算(Ⅰ)     | 認知症専門ケア加算(Ⅱ)      |
|    | ○<br>( 44 ) 55.0%    | ○<br>( 65 ) 81.3% | ○<br>( 47 ) 58.8% | <br>( 2 ) 2.5%    | ○<br>( 4 ) 5.0%  | <br>( 1 ) 1.3%    |
| 加算 | サービス提供体制加算(Ⅱ)        | サービス提供体制加算(Ⅲ)     | 口腔衛生管理加算(Ⅰ)       | 口腔衛生管理加算(Ⅱ)       | 療養食加算            | 個別機能訓練加算(Ⅰ)       |
|    | <br>( 6 ) 7.5%       | <br>( 20 ) 25.0%  | <br>( 11 ) 13.8%  | <br>( 18 ) 22.5%  | <br>( 39 ) 48.8% | <br>( 42 ) 52.5%  |
|    | <br>( 25 ) 31.3%     |                   |                   |                   |                  |                   |
| 加算 | 看取り加算(Ⅰ)             | 看取り加算(Ⅱ)          | 栄養マネジメント強化加算      | 経口移行加算            | 経口維持加算(Ⅰ)        | 経口維持加算(Ⅱ)         |
|    | ○<br>( 40 ) 50.0%    | <br>( 13 ) 16.3%  | ○<br>( 45 ) 56.3% | <br>( 4 ) 5.0%    | <br>( 28 ) 35.0% | <br>( 14 ) 17.5%  |
|    | <br>( 10 ) 12.5%     |                   |                   |                   |                  |                   |
| 加算 | 夜勤職員配置加算(Ⅰ)イ         | 夜勤職員配置加算(Ⅰ)ロ      | 夜勤職員配置加算(Ⅱ)イ      | 夜勤職員配置加算(Ⅱ)ロ      | 夜勤職員配置加算(Ⅲ)イ     | 夜勤職員配置加算(Ⅲ)ロ      |
|    | <br>( 3 ) 3.8%       | <br>( 19 ) 23.8%  | <br>( 7 ) 8.8%    | <br>( 16 ) 20.0%  | <br>( 5 ) 6.3%   | ○<br>( 17 ) 21.3% |
|    | <br>( 0 ) 0.0%       |                   |                   |                   |                  |                   |
| 加算 | 夜勤職員配置加算(Ⅳ)ロ         | 生活機能向上連携加算(Ⅰ)     | 生活機能向上連携加算(Ⅱ)     | 排せつ支援加算(Ⅰ)        | 排せつ支援加算(Ⅱ)       | 排せつ支援加算(Ⅲ)        |
|    | <br>( 5 ) 6.3%       | <br>( 0 ) 0.0%    | <br>( 3 ) 3.8%    | <br>( 16 ) 20.0%  | <br>( 5 ) 6.3%   | <br>( 3 ) 3.8%    |
|    | <br>( 27 ) 33.8%     |                   |                   |                   |                  |                   |
| 加算 | 褥瘡マネジメント加算(Ⅱ)        | 再入所時栄養連携加算        | 精神科医療養指導加算        | 安全対策体制加算          | 自立支援促進加算         | 科学的介護推進体制加算(Ⅰ)    |
|    | <br>( 31 ) 38.8%     | <br>( 1 ) 1.3%    | <br>( 33 ) 41.3%  | ○<br>( 56 ) 70.0% | <br>( 4 ) 5.0%   | ○<br>( 21 ) 26.3% |
|    | <br>( 44 ) 55.0%     |                   |                   |                   |                  |                   |
| 加算 | 加算サービス               |                   |                   |                   |                  |                   |
|    | ADL維持等加算(Ⅰ)          | ADL維持等加算(Ⅱ)       |                   |                   |                  |                   |
|    | <br>( 7 ) 8.8%       | <br>( 3 ) 3.8%    |                   |                   |                  |                   |

※ 上段:当該事業所の加算サービス届出状況、下段()内:参加事業所全体の加算サービス届出状況

1 事業者自己評価

事業者番号: 2371600129

事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘

サービス種類: 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

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

|              |                             | 評価項目                          | 自社結果                                                                               |                                                                    |        |   |   | 非該当 | 点数 | 全体平均<br>点数 |     |     |
|--------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------|---|---|-----|----|------------|-----|-----|
|              |                             |                               | 5                                                                                  | 4                                                                  | 3      | 2 | 1 |     |    |            |     |     |
|              |                             |                               | できている                                                                              |                                                                    | できていない |   |   |     |    |            |     |     |
|              |                             |                               |  |                                                                    |        |   |   |     |    |            |     |     |
| 基本<br>設<br>問 | 共通<br>設<br>問                | 問1                            | 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？                                                      |                                                                    | ○      |   |   |     | —  | 4          | 4.1 |     |
|              |                             | 問2                            | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明ができていますか？                                 |                                                                    | ○      |   |   |     | —  | 4          | 4.1 |     |
|              |                             | 問3                            | 利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？                                                |                                                                    | ○      |   |   |     | —  | 4          | 4.2 |     |
|              |                             | 問4                            | サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？                                     |                                                                    | ○      |   |   |     | —  | 4          | 4.0 |     |
|              | サー<br>ビ<br>ス<br>別<br>設<br>問 | 問5                            | 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？                                                  |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.5 |     |
|              |                             | 問6                            | 職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？                                        |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.8 |     |
|              |                             | 問7                            | 利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？                                                   |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.4 |     |
|              |                             | 問8                            | 介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？                                                     |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.8 |     |
|              |                             | 問9                            | 身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？                                                      |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.4 |     |
|              |                             | 問10                           | レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？                                               |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.5 |     |
|              |                             | 問11                           | 食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？                                     |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.8 |     |
|              |                             | 問12                           | 入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？                                       |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.8 |     |
|              |                             | 問13                           | 整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？                                         |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.4 |     |
|              |                             | 問14                           | 感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？                                                        |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.9 |     |
|              |                             | 問15                           | 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？         |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 4.3 |     |
|              |                             | 問16                           | 入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？                                                |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 4.1 |     |
|              |                             | 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）に配慮できていますか？                                             |                                                                    |        | ○ |   |     | —  | 3          | 3.6 |     |
|              |                             | 名古屋<br>市<br>から<br>の<br>設<br>問 | 問18                                                                                | ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ |        |   | ○ |     |    | —          | 3   | 3.8 |
|              |                             |                               | 問19                                                                                | 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？                                   |        |   | ○ |     |    | —          | 3   | 3.6 |
|              |                             |                               | 問20                                                                                | サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？                             |        |   | ○ |     |    | —          | 3   | 3.7 |
|              |                             |                               |                                                                                    |                                                                    |        |   |   |     | 合計 |            |     |     |
|              |                             |                               |                                                                                    |                                                                    |        |   |   |     | 64 | 75.8       |     |     |

## 2-1 ユーザー評価(利用者)評価

事業者番号: 2371600129

事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘

サービス種類: 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

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

|                                                     |                                                | 評価項目                                                         | 自社結果                                                   |       |       |       |      |       |       | 点数    | 全体平均 |     |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|-----|
|                                                     |                                                |                                                              | 人数・%                                                   |       |       |       |      |       |       |       | 点数   |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 5                                                      | 4     | 3     | 2     | 1    | 非該当   | 無回答   |       |      |     |
|                                                     |                                                |                                                              | ←-----→                                                |       |       |       |      |       |       |       |      |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 5                                                      | 4     | 3     | 2     | 1    | 非該当   | 無回答   |       | 点数   |     |
| 基本設問                                                | 共通設問                                           | 問1                                                           | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？                          | 7     | 4     | 5     | 0    | 0     | 0     | 1     | 4.1  | 4.4 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 41.2% | 23.5% | 29.4% | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  | 5.9%  |      |     |
|                                                     |                                                | 問2                                                           | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 3     | 2     | 7     | 0    | 0     | 4     | 1     | 3.7  | 4.1 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 17.6% | 11.8% | 41.2% | 0.0% | 0.0%  | 23.5% | 5.9%  |      |     |
|                                                     | 問3                                             | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？  | 8                                                      | 2     | 4     | 0     | 0    | 2     | 1     | 4.3   | 4.3  |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 47.1%                                                  | 11.8% | 23.5% | 0.0%  | 0.0% | 11.8% | 5.9%  |       |      |     |
|                                                     | 問4                                             | 現在利用しているサービス内容について、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？ | 9                                                      | 4     | 3     | 0     | 0    | 1     | 0     | 4.4   | 4.4  |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 52.9%                                                  | 23.5% | 17.6% | 0.0%  | 0.0% | 5.9%  | 0.0%  |       |      |     |
|                                                     | サービス別設問                                        | 問5                                                           | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？                              | 8     | 5     | 4     | 0    | 0     | —     | 0     | 4.2  | 4.5 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 47.1% | 29.4% | 23.5% | 0.0% | 0.0%  | —     | 0.0%  |      |     |
|                                                     |                                                | 問6                                                           | 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？                              | 8     | 4     | 4     | 0    | 0     | —     | 1     | 4.3  | 4.4 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 47.1% | 23.5% | 23.5% | 0.0% | 0.0%  | —     | 5.9%  |      |     |
|                                                     |                                                | 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？                       | 6     | 3     | 8     | 0    | 0     | —     | 0     | 3.9  | 4.1 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 35.3% | 17.6% | 47.1% | 0.0% | 0.0%  | —     | 0.0%  |      |     |
|                                                     |                                                | 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？                     | 6     | 5     | 6     | 0    | 0     | —     | 0     | 4.0  | 4.4 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 35.3% | 29.4% | 35.3% | 0.0% | 0.0%  | —     | 0.0%  |      |     |
|                                                     |                                                | 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     | 2     | 9     | 0    | 0     | —     | 2     | 3.7  | 3.8 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 23.5% | 11.8% | 52.9% | 0.0% | 0.0%  | —     | 11.8% |      |     |
|                                                     |                                                | 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？                  | 6     | 3     | 6     | 0    | 0     | —     | 2     | 4.0  | 4.1 |
|                                                     |                                                |                                                              |                                                        | 35.3% | 17.6% | 35.3% | 0.0% | 0.0%  | —     | 11.8% |      |     |
| 問11                                                 |                                                | 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                                                      | 5     | 7     | 0     | 0    | —     | 2     | 3.7   | 4.1  |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 17.6%                                                  | 29.4% | 41.2% | 0.0%  | 0.0% | —     | 11.8% |       |      |     |
| 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？                     | 6                                                      | 3     | 6     | 0     | 0    | —     | 2     | 4.0   | 4.2  |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 35.3%                                                  | 17.6% | 35.3% | 0.0%  | 0.0% | —     | 11.8% |       |      |     |
| 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                                                      | 8     | 0     | 0     | —    | 1     | 3.8   | 4.1   |      |     |
|                                                     |                                                | 29.4%                                                        | 17.6%                                                  | 47.1% | 0.0%  | 0.0%  | —    | 5.9%  |       |       |      |     |
| 問14                                                 | 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？                       | 9                                                            | 1                                                      | 7     | 0     | 0     | —    | 0     | 4.1   | 4.3   |      |     |
|                                                     |                                                | 52.9%                                                        | 5.9%                                                   | 41.2% | 0.0%  | 0.0%  | —    | 0.0%  |       |       |      |     |
| 問15                                                 | 身体拘束（※）を行わないような配慮がされていますか？                     | 14                                                           | 0                                                      | 3     | 0     | 0     | —    | 0     | 4.6   | 4.8   |      |     |
|                                                     |                                                | 82.4%                                                        | 0.0%                                                   | 17.6% | 0.0%  | 0.0%  | —    | 0.0%  |       |       |      |     |
| 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                                                            | 3                                                      | 7     | 2     | 0     | —    | 0     | 3.6   | 4.2   |      |     |
|                                                     |                                                | 29.4%                                                        | 17.6%                                                  | 41.2% | 11.8% | 0.0%  | —    | 0.0%  |       |       |      |     |
| 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                                                            | 5                                                      | 7     | 0     | 0     | —    | 0     | 3.9   | 4.2   |      |     |
|                                                     |                                                | 29.4%                                                        | 29.4%                                                  | 41.2% | 0.0%  | 0.0%  | —    | 0.0%  |       |       |      |     |
| 名古屋市の設問                                             | 問18                                            | 利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？         | 6                                                      | 5     | 6     | 0     | 0    | —     | 0     | 4.0   | 4.3  |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 35.3%                                                  | 29.4% | 35.3% | 0.0%  | 0.0% | —     | 0.0%  |       |      |     |
|                                                     | 問19                                            | 事業者から自立支援（※）の考え方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     | 7     | 1     | 0    | —     | 1     | 3.8   | 4.0  |     |
|                                                     |                                                |                                                              | 29.4%                                                  | 17.6% | 41.2% | 5.9%  | 0.0% | —     | 5.9%  |       |      |     |
| 問20                                                 | 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                                                      | 7     | 0     | 0     | —    | 1     | 3.9   | 4.3   |      |     |
|                                                     |                                                | 29.4%                                                        | 23.5%                                                  | 41.2% | 0.0%  | 0.0%  | —    | 5.9%  |       |       |      |     |
| *上段：人数、下段：割合                                        |                                                |                                                              |                                                        |       |       |       |      |       |       | 合計    |      |     |
| *非該当欄は、問1・問2・問3の回答6（覚えていない）、問4の回答6（申し出たことがない）の件数を記載 |                                                |                                                              |                                                        |       |       |       |      |       |       | 80.0  | 84.9 |     |

\*上段:人数、下段:割合

\*非該当欄は、問1・問2・問3の回答6(覚えていない)、問4の回答6(申し出たことがない)の件数を記載

2-2 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 事業所別

事業者番号: 2371600129

事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘

サービス種類: 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

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

|      |                       |     | 評価項目                                                         | 記入者別点数        |        |             |             | 平均<br>点数 |
|------|-----------------------|-----|--------------------------------------------------------------|---------------|--------|-------------|-------------|----------|
|      |                       |     |                                                              | 利用<br>者本<br>人 | 親<br>族 | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 |          |
| 基本設問 | 共通設問                  | 問1  | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？                                |               | 4.1    |             |             | 4.1      |
|      |                       | 問2  | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？       |               | 3.7    |             |             | 3.7      |
|      |                       | 問3  | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？  |               | 4.3    |             |             | 4.3      |
|      |                       | 問4  | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ |               | 4.4    |             |             | 4.4      |
|      | サービス別設問               | 問5  | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？                                    |               | 4.2    |             |             | 4.2      |
|      |                       | 問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    |             |             | 4.3      |
|      |                       | 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？                             |               | 3.9    |             |             | 3.9      |
|      |                       | 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？                           |               | 4.0    |             |             | 4.0      |
|      |                       | 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？                              |               | 3.7    |             |             | 3.7      |
|      |                       | 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？                        |               | 4.0    |             |             | 4.0      |
|      |                       | 問11 | 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？                                 |               | 3.7    |             |             | 3.7      |
|      |                       | 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？                     |               | 4.0    |             |             | 4.0      |
|      |                       | 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？               |               | 3.8    |             |             | 3.8      |
|      |                       | 問14 | 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？                                     |               | 4.1    |             |             | 4.1      |
|      |                       | 問15 | 身体拘束（※）を行わないような配慮がされていますか？                                   |               | 4.6    |             |             | 4.6      |
|      |                       | 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？                      |               | 3.6    |             |             | 3.6      |
|      |                       | 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？                      |               | 3.9    |             |             | 3.9      |
|      | 名古屋<br>市から<br>の設<br>問 | 問18 | 利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？         |               | 4.0    |             |             | 4.0      |
|      |                       | 問19 | 事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？                    |               | 3.8    |             |             | 3.8      |
|      |                       | 問20 | 事業者からのサービス全般について、満足していますか？                                   |               | 3.9    |             |             | 3.9      |
|      |                       |     | 平均点数                                                         | *             | 4.0    | *           | *           | 4.0      |

2-3 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 参加事業所全体

事業者番号: 2371600129

事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘

サービス種類: 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

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

|              |                               | 評価項目                                                            | 記入者別点数        |        |        |             | 平均<br>点数 |
|--------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|--------|--------|-------------|----------|
|              |                               |                                                                 | 利用<br>者本<br>人 | 親<br>族 | そ<br>他 | 無<br>回<br>答 |          |
| 基本<br>設<br>問 | 共通<br>設<br>問                  | 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？                                | 3.9           | 4.4    | 4.4    | 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？       | 4.0           | 4.1    | 4.2    | 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？  | 3.9           | 4.3    | 4.4    | 3.0         | 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？ | 4.1           | 4.4    | 4.7    | 4.3         | 4.4      |
|              | サー<br>ビ<br>ス<br>別<br>設<br>問   | 問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           | 4.5    | 4.5    | 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？                                    | 4.2           | 4.4    | 4.5    | 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           | 4.1    | 4.2    | 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？                           | 4.1           | 4.4    | 4.4    | 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？                              | 3.9           | 3.8    | 4.0    | 2.8         | 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？                       | 3.8           | 4.1    | 4.0    | 3.0         | 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？                                | 3.9           | 4.1    | 4.3    | 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？                    | 4.1           | 4.2    | 4.3    | 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？              | 3.9           | 4.1    | 4.4    | 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？                                    | 4.0           | 4.3    | 4.5    | 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？                                  | 4.8           | 4.8    | 4.8    | 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？                     | 4.1           | 4.2    | 4.2    | 3.0         | 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？                     | 4.0           | 4.2    | 4.3    | 4.3         | 4.2      |
|              | 名古屋<br>市<br>から<br>の<br>設<br>問 | 問18 利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？        | 4.2           | 4.3    | 4.3    | 4.3         | 4.3      |
|              |                               | 問19 事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？                   | 4.1           | 4.0    | 4.0    | 3.3         | 4.0      |
|              |                               | 問20 事業者からのサービス全般について、満足していますか？                                  | 4.1           | 4.3    | 4.4    | 3.7         | 4.3      |
| 平均点数         |                               |                                                                 | 4.0           | 4.2    | 4.3    | 3.8         | 4.2      |

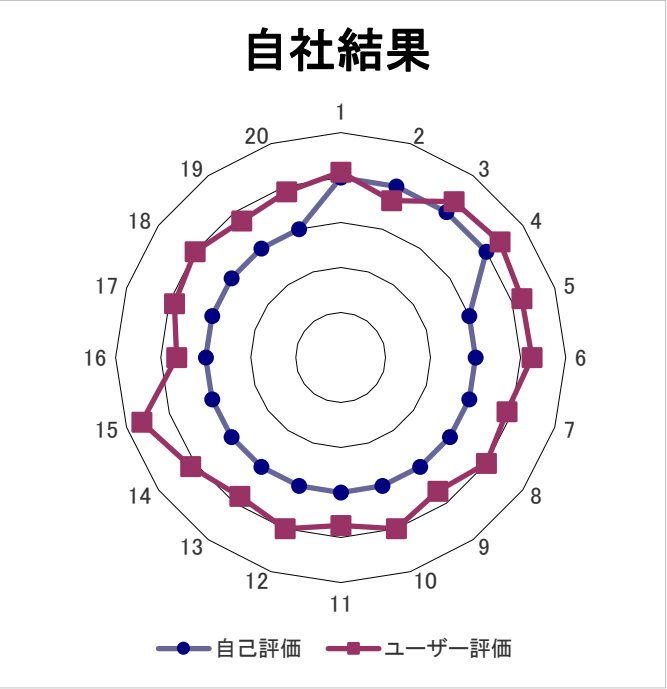
3 事業者自己評価

事業者番号: 2371600129

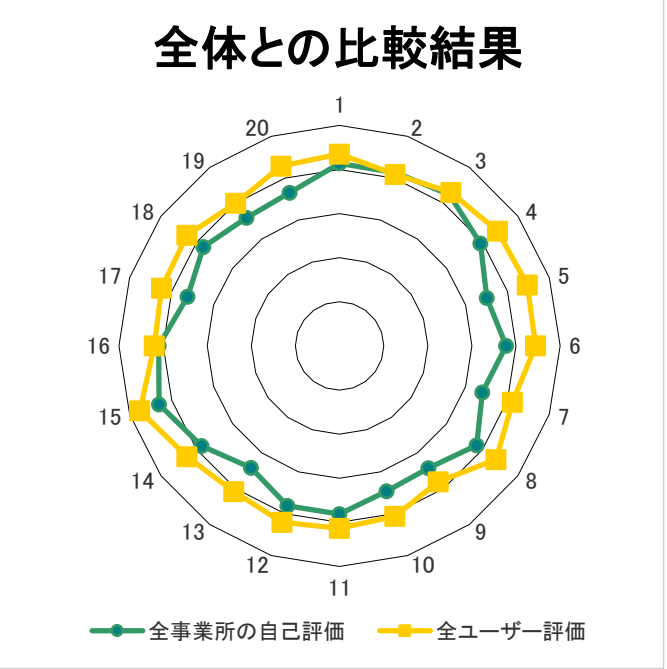
事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘

サービス種類: 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

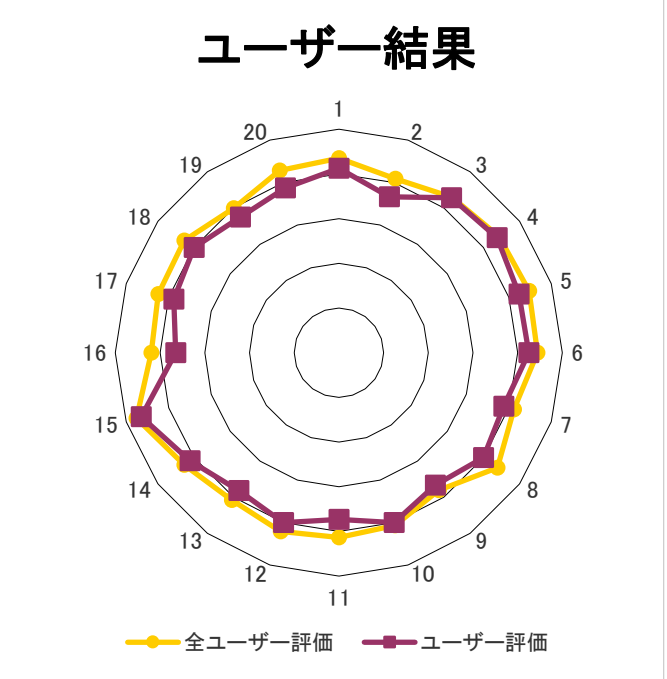
「自社結果」



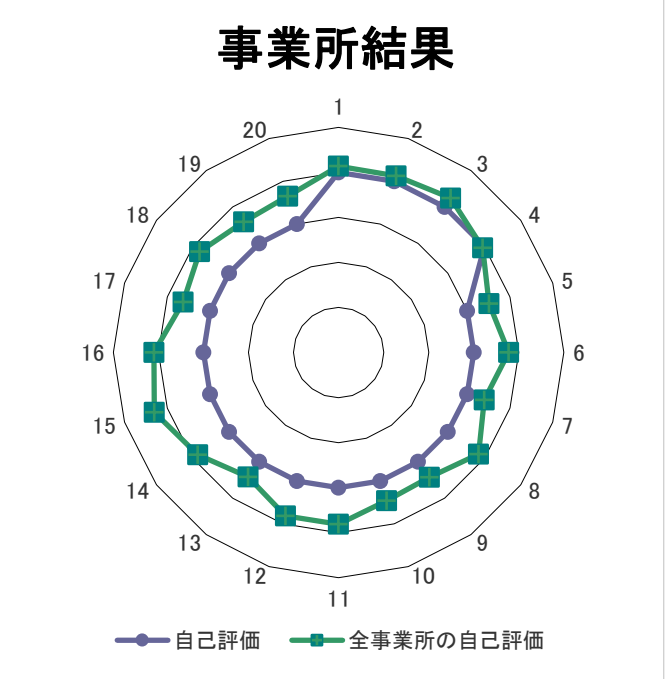
「全体との比較結果」



「ユーザー結果」

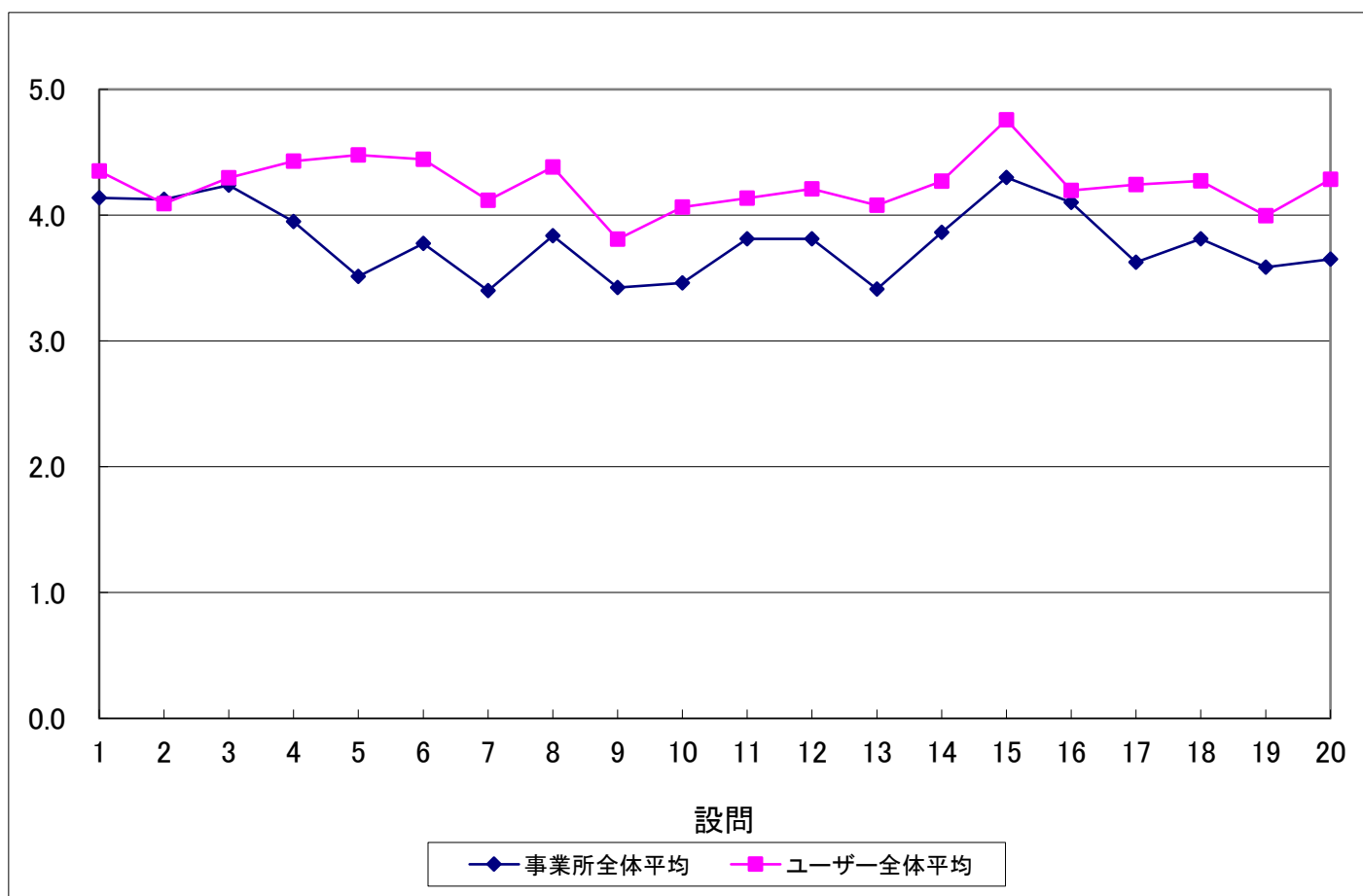
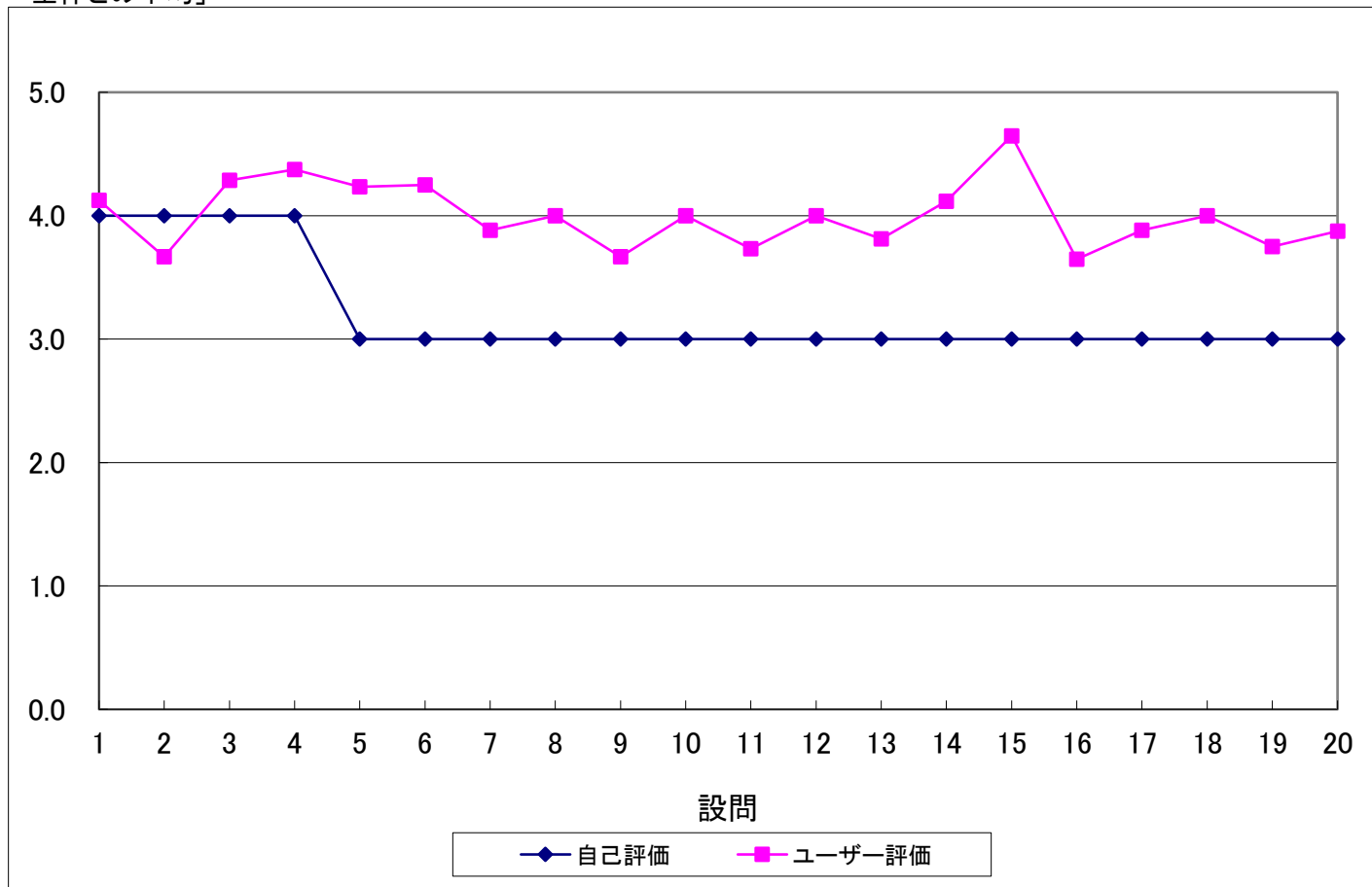


「事業所結果」



|           | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 自己評価      | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| ユーザー評価    | 4.1 | 3.7 | 4.3 | 4.4 | 4.2 | 4.3 | 3.9 | 4.0 | 3.7 | 4.0 | 3.7 | 4.0 | 3.8 | 4.1 | 4.6 | 3.6 | 3.9 | 4.0 | 3.8 | 3.9 |
| 乖離        | 0.1 | 0.3 | 0.3 | 0.4 | 1.2 | 1.3 | 0.9 | 1.0 | 0.7 | 1.0 | 0.7 | 1.0 | 0.8 | 1.1 | 1.6 | 0.6 | 0.9 | 1.0 | 0.8 | 0.9 |
| 順位        | 20  | 18  | 19  | 17  | 3   | 2   | 9   | 5   | 15  | 5   | 14  | 5   | 12  | 4   | 1   | 16  | 9   | 5   | 13  | 11  |
| 全事業所の自己評価 | 4.1 | 4.1 | 4.2 | 4.0 | 3.5 | 3.8 | 3.4 | 3.8 | 3.4 | 3.5 | 3.8 | 3.8 | 3.4 | 3.9 | 4.3 | 4.1 | 3.6 | 3.8 | 3.6 | 3.7 |
| 全ユーザー評価   | 4.4 | 4.1 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.4 | 4.1 | 4.4 | 3.8 | 4.1 | 4.1 | 4.2 | 4.1 | 4.3 | 4.8 | 4.2 | 4.2 | 4.3 | 4.0 | 4.3 |
| 乖離        | 0.2 | 0.0 | 0.1 | 0.5 | 1.0 | 0.7 | 0.7 | 0.5 | 0.4 | 0.6 | 0.3 | 0.4 | 0.7 | 0.4 | 0.5 | 0.1 | 0.6 | 0.5 | 0.4 | 0.6 |
| 順位        | 17  | 20  | 19  | 9   | 1   | 3   | 2   | 8   | 15  | 7   | 16  | 14  | 4   | 12  | 11  | 18  | 6   | 10  | 13  | 5   |

「全体との平均」



#### 4 事業者と利用者の意識の差(重要度)

事業者番号: 2371600129

事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘

サービス種類: 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

次の項目のうち、上記サービスを提供する上で重要だと思うものを1位から5位まで順位をつけて下さい。(事業者)

次の項目のうち、あなたが上記サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切だと思うことは何ですか。

1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。(利用者)

|   |                                          | 自社結果   |         |             | 参加事業所全体 |              |         |               |
|---|------------------------------------------|--------|---------|-------------|---------|--------------|---------|---------------|
|   |                                          | 事業者    |         | 内訳          | 事業者     |              | ユーザー    |               |
|   |                                          | 自己評価   | ユーザー順位* |             | 自己評価*   | 内訳           | ユーザー順位* | 内訳            |
| ① | 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。         |        | 11      | 7<br>2.7%   | 8       | 46<br>3.8%   | 11      | 975<br>3.8%   |
| ② | 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。                     |        | 12      | 6<br>2.4%   | 9       | 39<br>3.3%   | 15      | 306<br>1.2%   |
| ③ | 利用料金が適正なこと。                              |        | 3       | 25<br>9.8%  | 3       | 126<br>10.5% | 2       | 2833<br>11.0% |
| ④ | 職員の対応に安心感・信頼感があること。                      | 1      | 1       | 59<br>23.1% | 1       | 338<br>28.2% | 1       | 5607<br>21.8% |
| ⑤ | 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。            | 2      | 2       | 28<br>11.0% | 4       | 123<br>10.3% | 3       | 2683<br>10.4% |
| 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すること。          | 3      | 10      | 10<br>3.9%  | 6       | 64<br>5.3%   | 7       | 1491<br>5.8%  |
| ⑦ | 個人を尊重したケアを行うこと。                          |        | 8       | 14<br>5.5%  | 2       | 201<br>16.8% | 4       | 2109<br>8.2%  |
| ⑧ | 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。                  | 4      | 14      | 5<br>2.0%   | 10      | 36<br>3.0%   | 9       | 1118<br>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。 |        | 15      | 4<br>1.6%   | 19      | 1<br>0.1%    | 16      | 281<br>1.1%   |
| ⑩ | 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。           |        | 18      | 0<br>0.0%   | 20      | 0<br>0.0%    | 18      | 75<br>0.3%    |
| 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       | 17<br>6.7%  | 16      | 6<br>0.5%    | 10      | 1030<br>4.0%  |
| ⑫ | 長く住み続けられること。                             |        | 7       | 16<br>6.3%  | 7       | 51<br>4.3%   | 6       | 1601<br>6.2%  |
| ⑬ | 医療機関との連携ができていないこと。                       | 5      | 3       | 25<br>9.8%  | 5       | 78<br>6.5%   | 5       | 1709<br>6.6%  |
| ⑭ | 看取りケアを実施していること。                          |        | 9       | 13<br>5.1%  | 12      | 17<br>1.4%   | 13      | 769<br>3.0%   |
| ⑮ | 自宅や家族の家から近いこと。                           |        | 5       | 17<br>6.7%  | 14      | 10<br>0.8%   | 8       | 1261<br>4.9%  |
| ⑯ | レクリエーションや行事が充実していること。                    |        | 18      | 0<br>0.0%   | 13      | 12<br>1.0%   | 17      | 250<br>1.0%   |
| 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。         |        | 12      | 6<br>2.4%   | 11      | 35<br>2.9%   | 12      | 861<br>3.3%   |
| ⑱ | 地域に開かれた施設運営を行っていること。                     |        | 16      | 2<br>0.8%   | 15      | 8<br>0.7%    | 20      | 46<br>0.2%    |
| ⑲ | 個室であること。                                 |        | 17      | 1<br>0.4%   | 17      | 5<br>0.4%    | 14      | 655<br>2.5%   |
| ⑳ | 10人以下のユニットであること。                         |        | 18      | 0<br>0.0%   | 18      | 4<br>0.3%    | 19      | 57<br>0.2%    |
|   |                                          | 合計     |         |             | 合計      |              | 合計      |               |
|   |                                          | 255    |         |             | 1200    |              | 25717   |               |
|   |                                          | 100.0% |         |             | 100.0%  |              | 100.0%  |               |

\* 1位5点、2位4点、3位3点、4位2点、5位1点で計算しています。

\* 内訳の上段:点数、下段:割合

\* 自社結果のユーザー順位、参加事業所全体の自己評価およびユーザー順位の値は、選択率の高い項目が1(位)で、同率の場合は同位として、次の番号は欠番。



## 5 利用者アンケート

事業者番号: 2371600129

事業所名 特別養護老人ホーム 誠和荘

サービス種類: 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

|    | 問1 | 問2 | 問3 | 問4 | 問5 | 問6 | 問7 | 問8 | 問9 | 問10 | 問11 | 問12 | 問13 | 問14 | 問15 | 問16 | 問17 | 問18 | 問19 | 問20 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 3  | 6  | 6  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 8  | 8   | 8   | 8   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   |
| 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 8  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 4  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 7  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 8  | 8  | 8  | 8  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 8  | 8   | 8   | 8   | 8   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 8   | 8   |
| 9  | 4  | 3  | 6  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 10 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 11 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 12 | 5  | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 13 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 14 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 15 | 4  | 6  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   |
| 16 | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 17 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |