

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390100234	建国ビハーラ てんまん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.0	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.4	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	3.9	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	3.7	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4.0	4.1	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.9	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4.0	4.3	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	2.9	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.8	2.8	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	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	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.3	4.4

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	17	上記事業所の全利用者のうち、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	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	94.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>認知症の理解を深め、一人ひとりの生活歴を維持できるように、職員間で話し合いを行い、職員教育の研鑽に努めます。入居者様には、一人ひとりの個別ケアを重視し、その方に合った生活を営めるように援助していきます。そのためにも、職員間の情報共有の場を増やしていきます。外出は現在も行っておりますが、今後もより一層増やしていくよう努力します。また、地域行事への参加は、今後も継続し、積極的に行っていきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		13.8	2
2 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	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.3	14
4 利用料金が適正なこと。		5.0	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.3	1
7 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。		12.5	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.5	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.3	14
11 喫煙、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	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		10.0	4
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		6.3	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	18
15 家族との密な連携・協力があること。	■	5.0	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.3	5
17 自宅や家族から近いこと。		5.0	7
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	■	2.5	12

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370301026	グループホーム水草

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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.6	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.5	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4.0	4.6	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	4.1	3.9	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	3.8	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
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	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	4.4

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	26	上記事業所の全利用者のうち、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	96.3%	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	88.5%	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。

<p>今後は、契約時や運営推進会議の内容についての説明や公表をより深く、細部まで丁寧に行います。来春から地域で認知症カフェをオープンする事業所と連携する等の取り組みの中で、地域との交流や連携を深めていく予定です。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	13.2	2
2 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
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		11.4	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	2.6	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.8	1
7 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。		12.3	3
8 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	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.9	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	16
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	3.5	10
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		10.5	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	16
15 家族との密な連携・協力があること。	■	4.4	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.1	6
17 自宅や家族から近いこと。		6.1	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		2.6	12

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370301646	グループホームあじさい「きそじ」

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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	4.0	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.5	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4.0	4.0	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	4.5	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.5	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	4.1	3.8	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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数を表します。
評価票の回収率	22.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービス向上に向けて、職員の教育を研修で充実させると共に、認知症高齢者様への理解を深め、御利用者様が生きがいや、役割をシッカリ持てて、社名にもあるように「あじさい」の花のように、その人らしく色とりどりの個性をいかしながら、生き生きと生活を支援できる事業所へと成長できるように、努力をおこたらないように改善に努めてまいります。また地域での介護活動の貢献したり、ご家族様、スタッフ、連携をとりながら、地域の人々が将来にわたり、安心して質の高い介護を受ける権利を享受できるよう、認知症介護に関する質の向上と後継者の育成に力を注げるよう努力して精進してまいります。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	15.0	1
2 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	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
4 利用料金が適正なこと。		10.0	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		15.0	1
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.0	1
7 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。		0.0	11
8 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。		10.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5.0	8
11 喫煙、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	11
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		0.0	11
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		10.0	4
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	■	0.0	11
15 家族との密な連携・協力があること。	■	5.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	10.0	4
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	11
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	11

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390400071	グループホームあじさい「すなはら」

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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	4.3	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4.0	4.7	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.2	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4.0	4.8	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	4.2	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
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	4.1	4.2	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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	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。

ご家族様に対し、多忙に感じさせてしまっているようで申し訳ございません。実際、スタッフ不足もありますが、12月にマニュアルの見直しを行い少しずつ業務に変化は出ていると思います。また働きやすい職場環境に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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	16.7	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	8
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。		10.0	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	3
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.7	7
8 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。		10.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.3	8
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		10.0	4
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		20.0	1
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	12
15 家族との密な連携・協力があること。	■	3.3	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	12
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	12
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	12

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370500916	丸八グループホーム日吉

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	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.8	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.7	4.4
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.6	4.4
問7 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.9	4.1
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問9 個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.9	4.4
問10 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問11 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.9	4.5
問12 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.9	4.6
問13 施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問14 施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.0
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問16 定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	3.1	3.5
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.7	4.4

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	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8%	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。

ご家族様から気軽に困りごとの相談が受けられる雰囲気づくりと、2か月ごとに開催している運営推進会議の内容をご家族様に報告する。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.6	1
2 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	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		5.9	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.8	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	5
8 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。		2.9	9
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.9	6
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.9	9
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		2.9	9
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	14.7	2
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		5.9	6
15 家族との密な連携・協力があること。		2.9	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.9	9
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	14
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	14

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700573	グループホームまりん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.3	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.3	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.8	4.3	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.3
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	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

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

共通設問1から4の契約時に説明する際の項目にて、利用者評価が低く評価されました。今後契約時における説明方法等検討し十分に理解して頂くように努めます。契約後に疑問点等が発生した場合の問い合わせ先等を契約時にお知らせして即時対応するように改善していきます。また、サービス別設問14についても利用者評価が低く評価されました。地域交流については、今後施設近隣の小中学校や保育園、地域のボランティアなどの現状ツールをさらに強化して地域行事に積極的に参加していきます。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		20.0	1
2 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	7
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	7
4 利用料金が適正なこと。		13.3	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
7 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。		20.0	1
8 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。	■	0.0	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	6
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	7
11 喫煙、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	7
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		20.0	1
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		0.0	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	7
15 家族との密な連携・協力があること。	■	0.0	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	0.0	7
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	7
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	7

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700821	グループホームまりん広池

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？	3	4.1	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	3	4.2	4.7	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.7	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.3	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4.0	4.6	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.4	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.8	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4.0	4.5	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	3.8	2.7	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.6	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	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.8	4.4

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	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	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	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。

運営推進会議についてなかなか定期的に行っておらず、内容に関してもご家族様に公表できていない現状があり今後は定期的に運営推進会議を行っていき、内容に関しても、ご家族様に議事録として郵送または施設内で目のつく場所への開示をしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	0.0	15
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	3
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	8
4 利用料金が適正なこと。		8.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0.0	15
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.0	3
8 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	3
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	15
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		4.0	8
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		4.0	8
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		16.0	1
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		4.0	8
15 家族との密な連携・協力があること。	■	4.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	4.0	8
17 自宅や家族から近いこと。		8.0	3
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.0	8

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390700066	ケアネットホーム白金

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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.3	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.1	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4.0	4.2	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.4	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4.0	4.2	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	3.3	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.3
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	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.3	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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	55.6%	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。

共有部分の整理整頓に心掛けるようにする。消防防災の上からも早急に対応していく。ホールに購入した段ボールがつまれたままの時もあるので職員に注意を徹底する。清掃に気を付けフロアに食べこぼしがないようにする。毎月家族あてに送付している手紙にご利用者様の情報や必要物品の家族への依頼等もつけくわえ記入し送付するようにする。職員同志の連絡を密にし家族への対応をしっかりとっていく。申し送りをしっかりとる。職員間の情報共有を大切にする。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	18.4	1
2 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	13
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		8.2	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.1	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	2
7 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。	■	12.2	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.1	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		8.2	6
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	13
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	4.1	8
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		10.2	4
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。		4.1	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	10.2	4
17 自宅や家族から近いこと。		4.1	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	13

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390700116	認知症グループホームみなみやま

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.6	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.6	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.4	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.6	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4.0	4.6	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.3	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.8	3.1	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.8	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？	5	4.1	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	4.4

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	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・前回のユーザー評価と比べ、運営推進会についてのご理解を少しずつではありますが周知して頂けているとの評価を得られましたが、全体を考えるとまだ周知出来ていないと考えられる。今後もご利用者・ご家族に施設運営についてのご理解を頂くために、参加されていないご家族に対しても、意見箱(アンケート)を活用しながら意見収集を行い、サービスの向上に努めます。また、ご家族が職員に気軽に相談できる雰囲気についても、自由記載欄にあったように「笑顔がなく表情の硬い職員がいる」イコールご利用者も気軽に相談出来ないと考えられるため、安心して生活して頂ける空間作りが出来るように職員指導に努めます。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	15.0	2
2 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	14
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		10.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
7 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
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.5	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	14
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		2.5	10
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	10.0	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	14
15 家族との密な連携・協力があること。		10.0	3
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.5	10
17 自宅や家族から近いこと。		10.0	3
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	■	2.5	10

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370800795	グループホーム大喜

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.5	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.0	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.8	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.8	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4.0	4.5	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	4.1	3.5	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	3.8	2.8	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.4	3.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
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	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.5	4.4

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	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	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数を表します。
評価票の回収率	44.4%	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。

契約書や個人情報の取り扱いについてしっかり分かりやすく説明して出来ていると思っていたが、こちらが考えているほどではなかった。今後は今までより一層丁寧に分かりやすい説明を心掛けていきたい。また、ご家族様はご利用様が笑顔で過ごせることが一番安心できるとのことなので、いつでも笑顔で暮らして頂けるような職員の対応や介助をこれからも続けたい。そして、ご家族様来所の際には様子をしっかりとお伝えしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	15.0	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	5
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
4 利用料金が適正なこと。		0.0	11
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
7 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。	■	15.0	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	11
11 喫煙、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	11
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5.0	6
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		5.0	6
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	11
15 家族との密な連携・協力があること。	■	15.0	2
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.0	6
17 自宅や家族から近いこと。		5.0	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	11

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390800155	あつくん家

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	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.9	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.1	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.7	4.1	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4.0	4.1	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4.0	4.4	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	3.6	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	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？	5	4.1	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.3	4.4

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	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8%	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。

現在の職場運営では、利用者の皆様の笑顔や安心できる暮らしを提供することに関してはある程度評価していただくことができていた反面、職員異動や離職を懸念する声もありました。安定したサービスを継続的に行うこと(質を下げることなく続けること)が利用者やそのご家族に安心感を与えることにつながると感じました。職員間のコミュニケーションやストレスコントロール、悩みを共有するなどして職員全体で離職を減らしたり、職員個人のスキルアップを図ることで、質の良いサービスを継続的に提供することができるよう取り組まなければと気づかされました。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	18.8	1
2 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	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	9
4 利用料金が適正なこと。		9.4	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0.0	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	2
7 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。		12.5	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.4	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	14
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		6.3	6
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		6.3	6
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		3.1	9
15 家族との密な連携・協力があること。	■	3.1	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	3.1	9
17 自宅や家族から近いこと。		6.3	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.1	9

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371001294	グループホームグリーンハウス

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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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？	5	4.2	4.1	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.2	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	4.2	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.3
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	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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	72.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時にの説明を時間をかけて行っていくように努力していきます。施設サービス計画書についてご家族に直接相談説明できる機会を設けるように検討を始めました。施設行事にはまず運営推進会議メンバーの方々にクリスマス会に参加を呼び掛けた。昨年は地域の敬老会にも参加している。今後は多くの方が参加できるような体制も整えていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	18.5	1
2 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
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が適正なこと。	■	6.2	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.6	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.8	3
8 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。		6.2	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.6	7
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.6	7
11 喫煙、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	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		7.7	4
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		4.6	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	16
15 家族との密な連携・協力があること。	■	4.6	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.5	13
17 自宅や家族から近いこと。		1.5	13
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.6	7

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391100100	グループホーム結

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 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	3.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	2.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.0	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.0	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	3.3	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4.0	4.3	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	2	4.4	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.0	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.0	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4.0	3.3	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	4.1	3.7	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	3.3	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.5	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	4.1	3.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	3.5	4.4

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	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	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。

ご家族様が面会に見えた時は積極的に職員側からコミュニケーションを取りに行き、日頃の様子などをお話しさせて頂きながら要望を良く聞き、安心して過ごして頂けるよう努力します。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		10.0	4
2 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。		20.0	1
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	8
4 利用料金が適正なこと。		20.0	1
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0.0	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	4
8 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。	■	10.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	8
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		10.0	4
11 喫煙、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	8
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		0.0	8
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	0.0	8
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	8
15 家族との密な連携・協力があること。		0.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	8
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	8

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400884	グループホーム浦里

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.7	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.2	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.5	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	4.3	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	4.7	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.3
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	4.1	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	4.5	4.4

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	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	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	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価項目については普段から常に意識をして支援しております。その結果か、前回よりも平均値が上昇し成果が出ているものと感じております。ただし、今回は回収率が悪く全利用者様の評価が反映されているわけではありません。そのため、今回の結果に満足することなく今後も更なる努力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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		6.7	6
2 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	13
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。	■	13.3	2
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	6
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.3	11
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		10.0	3
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	13
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	6.7	6
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		10.0	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。		3.3	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	6
17 自宅や家族から近いこと。		10.0	3
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	■	6.7	6

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400959	グループホームよろこび

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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	3.9	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.2	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.4	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.0	4.3	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	3.5	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.3
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	4.1	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

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	17	上記事業所の全利用者のうち、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	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	82.4%	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。

前回同様、ご指摘されたご家族様への契約時の説明がまだまだ充分に行き届いていないことに、大変申し訳なく思っており、今後ご理解いただけるまで誠意をもって対応していきたいと思っております。また、スタッフの異動等があった場合にも、ご家族様に説明が無いままにして不安を抱かせてしまい大変申し訳なく思っております。今後、異動等がある場合は、よろこび便りにて報告し来設の紹介してまいります。入居者様には日々穏やかな生活を、ご家族様には安心して頂けるようスタッフ教育等にも力を入れていきたいと考えており、質の良い介護に向けて努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	12.3	2
2 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
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
4 利用料金が適正なこと。		12.3	2
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.6	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
7 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。		4.6	7
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	10
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.1	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	14
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		7.7	5
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		12.3	2
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	18
15 家族との密な連携・協力があること。		1.5	14
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	4.6	7
17 自宅や家族から近いこと。		7.7	5
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.1	10

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371401395	グループホーム ゆう

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	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.0	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	3.9	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	3.9	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.5	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	3.8	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.3
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	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.0	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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	55.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価で、下回っている契約書の説明については、新しく入居された方においては問題ないと思われるが、日が立った方については、再度わかりにくい点をお聞きし、説明させて頂くようにする。苦情、意見箱についても内玄関の見える位置にあるが、もう少し大きくしたり月一度の請求書、便りに用紙を同封し問題、意見等の記入をお願いする。運営推進会議については、2か月に一度は報告書を送付しているが、さらに見学、参加して頂く事で、理解されるのではないかと思います。今回の自由記載欄は少なかったが、これで良いと思うのではなく、さらに向上に努めたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		15.9	1
2 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	13
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。	■	4.5	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.4	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	3
7 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。		15.9	1
8 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	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.3	10
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	11.4	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	11.4	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		2.3	10
15 家族との密な連携・協力があること。	■	4.5	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	13
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	13
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		2.3	10

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400096	グループホーム虹色

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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.2	4.3	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	3.8	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	3.7	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	3.7	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.0	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.2	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	3.8	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.3
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	4.1	3.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.2	4.4

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	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	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	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。

契約などの説明、サービスの改善、自立支援の考えに基づいたサービスの提供の評価項目が、全体ユーザー平均より低いので、今後改善していきたいと思います。自由記載欄では、利用者様に対する職員の言葉使いについて意見をいただきました。改善策として、職員全員が毎月個々にテーマを決めて実践できたか反省会を行う、職員同士で声掛けなどに気をつけあい連携を高める。明るい笑顔や丁寧な言葉使いを意識して利用者様に接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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	20.0	1
2 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	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。		8.0	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	2
7 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。	■	4.0	7
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		12.0	3
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.0	7
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	12
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	12.0	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	12.0	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	12
15 家族との密な連携・協力があること。		4.0	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		4.0	7
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	12
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.0	7

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400195	グループホームオーネスト波の花

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.1	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	3	4.2	4.0	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.3	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	3.9	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	3.7	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4.0	3.9	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	4.2	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	3.8	3.1	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	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	4.1	4.0	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.1	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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	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。

今回初めてのユーザー評価となります。今回頂いた評価については、施設全体で共有し改善していくようにつとめます。地域密着型を生かし、地域の行事への参加や施設行事に地域の方が参加して頂けるような取り組みを行っていききたいと思います。また、介護の質の向上・家庭的な雰囲気作りを行う事で、入居者様・ご家族共に安心して過ごして頂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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.0	2
2 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。		5.7	7
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		9.4	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		18.9	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.4	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	9
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.9	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	13
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	13.2	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		3.8	9
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	■	0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。	■	9.4	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	1.9	11
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	13
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.7	7

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371501046	グループホームなでしこ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 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	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.8	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.9	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.3	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.4	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.7	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.0	4.8	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.0	4.9	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.8	4.1	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.3
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	4.1	4.6	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	4.6	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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	77.8%	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。

共通設問に関して入居時に、重要事項説明書で家族様に説明をさせていただいておりますが、その後も「家族会」などの機会に文書にて説明をして理解して頂くように取り組んでいきます。サービス別設問の中の、定期的に家族への連絡を取る項目については、なでしこ通信や来訪時に話をする機会を作り伝えていく。理解を深める為にコミュニケーションの場を設けるイベントや外出など家族様と一緒に過ごせる時間を増やして頂けるように取り組んでいく。今回のユーザー評価を受けて改善点、反省点が見えてきて今後の課題にもなり、なでしことしての質を高めていく機会になりました。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		14.7	1
2 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。		2.9	10
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
4 利用料金が適正なこと。		4.4	9
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	5
8 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	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.9	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	13
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5.9	6
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	14.7	1
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	17
15 家族との密な連携・協力があること。	■	10.3	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.5	13
17 自宅や家族から近いこと。		2.9	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		1.5	13

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371501277	グループホームなでしこ猪子石原

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？	4	4.1	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	-	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	-	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	-	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	-	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	-	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	-	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.4	-	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.0	-	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	-	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	4.1	-	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	-	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	-	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	-	4.3
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	4.1	-	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	-	4.4

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	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9%	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	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	81.3%	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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		17.7	2
2 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
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
4 利用料金が適正なこと。		6.5	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.5	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.4	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.8	9
8 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
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	1.6	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	16
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	6.5	4
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		9.7	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	16
15 家族との密な連携・協力があること。		3.2	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.5	4
17 自宅や家族から近いこと。		3.2	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		6.5	4

平成27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
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391500192	グループホーム香流川

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	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.4	4.4
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.0	4.1
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4.0	4.5	4.4
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.5
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.7	4.6
問13	施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.6	4.4
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	4.1	3.7	4.0
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問16	定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	2.3	3.5
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.1	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	4.1	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.4	4.4

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	18	上記事業所の全利用者のうち、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	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	55.6%	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。

地域への外出の機会を作るように努めておりますが、交流の場が少ない上に一部の利用者様に限られてしまうことがほとんどで、ホーム全体での取り組みとしては不十分であると認識しております。ボランティアなどの資源も活用しながら施設内外での地域交流の場を増やせるように努力して参ります。また、運営推進会議については、代表して出席して頂いているご家族以外の方にその内容を伝える機会を作っておりました。今後は、会議での内容を書面にて報告するようにし、報告に対して頂いたご意見をもとにサービスの向上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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.0	1
2 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	10
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
4 利用料金が適正なこと。		12.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.0	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
7 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。		6.0	8
8 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
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	15
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	8.0	4
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		6.0	8
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	15
15 家族との密な連携・協力があること。		4.0	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.0	13
17 自宅や家族から近いこと。		8.0	4
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.0	10

平成27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 (認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391600182	グループホーム ライフケア 一つ山

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	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.0	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.1	4.4
問5 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.5	4.4
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.4	4.4
問7 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.0	4.1
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問9 個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4.0	4.5	4.4
問10 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問11 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.5
問12 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.0	4.6	4.6
問13 施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4.0	4.1	4.4
問14 施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.0
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問16 定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	3.4	3.5
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.4	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.3
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	4.1	4.4	4.3
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.3	4.4

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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

運営推進会議の内容を知っていますか？にたいして、できていないがありました。ご家族には毎月お便りと一緒に案内状を送っていますが、参加されていないご家族には内容への説明をしていませんでした。案内状はただ郵送するのではなく、来所された時に運営推進会議とどのような内容なのかを説明していきより多くのご家族に参加して頂くようにする。そのためにはスタッフ全員に運営推進会議を開催する意味を理解できるようにカンファ時に説明をして共有することを実施していきます。

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 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		15.4	2
2 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	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		5.1	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.7	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
7 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。		2.6	11
8 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	11
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.1	7
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5.1	7
11 喫煙、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
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	12.8	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	2.6	11
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	14
15 家族との密な連携・協力があること。	■	10.3	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.1	7
17 自宅や家族から近いこと。		7.7	5
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	14