

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価			
	自社結果	全体平均		
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？	2	4.3	4.3	4.3
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	4.3	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	2	4.4	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問5 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	4.1	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	4.1	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	4.0	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？	3	3.8	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	4.1	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	4.5	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	3.6	4.8	4.4
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	4.7	4.5
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	3.9	4.1	4.3
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	4.2	4.4	4.3
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	3.8	4.6	4.4
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	3.7	4.4	3.7
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	4.3	4.1
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	4.1	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	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	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.6%	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。

評価結果、自由記載欄で明らかになった問題点として、職員の対応が不十分であったことが第一の問題点としてあげられます。今回、利用者様の衣類を破損させていたにも関わらず、ご家族様への対応が不適切であり、ご家族様、利用者様に不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳なく感じています。今後、ご家族様、利用者様への対応について指導していくとともに、起きてしまった事実について、職員全員で情報を共有し、原因追究、今後の対応策についても全員で周知することを徹底いたします。第二の問題点として、運営推進会議の議事録については、施設内に掲示すること、希望される方には郵送するなど、対応させていただきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		16.9	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。	■	3.4	9
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	9
4 利用料金が適正なこと。		15.3	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。	■	5.1	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.9	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。		8.5	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。		5.1	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。		1.7	13
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。	■	3.4	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。		6.8	6
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。	■	0.0	14
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。		3.4	9
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29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

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	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	5	4.3	4.0	4.3
問2	5	4.3	4.5	3.9
問3	5	4.4	4.7	4.2
問4	5	4.0	4.0	4.4
問5	5	4.1	4.3	4.4
問6	5	4.1	4.3	4.4
問7	5	4.0	4.7	4.1
問8	5	3.8	4.7	4.2
問9	5	4.1	4.3	4.4
問10	5	4.5	5.0	4.8
問11	5	3.6	4.7	4.4
問12	5	4.0	4.7	4.5
問13	5	3.9	4.7	4.3
問14	5	4.2	4.3	4.3
問15	5	3.8	4.7	4.4
問16	5	3.7	4.0	3.7
問17	5	4.2	3.7	4.1
問18	5	4.1	4.7	4.3
問19	5	3.9	3.7	4.1
問20	5	3.8	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	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	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	16.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.3	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。		7.1	5
3 個人情報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。	■	14.3	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。		7.1	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。	■	14.3	1
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。		7.1	5
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。		14.3	1
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。	■	0.0	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		7.1	5
17 自宅や家族から近いこと。		7.1	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。		7.1	5

平成29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
2390300065	グループホームかくれんぼ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.3
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	4.3	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.8	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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	4.0	4.6	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	3.8	4.8	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	4.1	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	4.5	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	3.6	4.8	4.4
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	4.5
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	3.9	4.6	4.3
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	4.2	4.8	4.3
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	3.8	4.8	4.4
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	3.7	4.4	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	4.8	4.1
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？	2	4.1	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？	3	3.9	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	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	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。

ご利用者様、ご家族への契約書・サービス内容の理解について、前年度同様、評価点が高項目と比較して、低い評価であったので、ご利用者様、ご家族さまへの説明をわかりやすく説明するよう改善を図ります。また、職員の接遇、ケアの質を研修等を通じてレベルUPを図ります。食事については、試食、検食を通して、業者に対して要望等を提案してご利用者様の満足いく食事内容を提供していきます。

## 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。		16.0	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	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。		4.0	10
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。		12.0	2
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		8.0	4
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	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。		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。	■	4.0	10
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。		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。	■	12.0	2
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。	■	8.0	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	4.0	10
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。		8.0	4

平成29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
2370401073	グループホーム「あじさい」

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	4.3	4.7	4.3
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	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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？	5	4.0	4.7	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	3.8	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	4.1	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	4.5	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	3.6	4.6	4.4
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	4.5
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	3.9	4.5	4.3
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	4.2	4.7	4.3
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	3.8	4.8	4.4
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	3.7	4.2	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.1
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	4.1	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？	5	3.9	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	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	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。

今後も引き続き、ご利用者主体の生活介護を目指し、地域密着型の施設として、地域資源の恩恵を受けるばかりではなく、地域貢献も出来る施設として取り組んでいきたいです。またご家族様の意見を尊重し介護計画書などに反映させて、ご家族様も安心して頂ける環境の整備に努力してまいります。ご家族様も面会に来て頂きやすい雰囲気作りも努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	16.0	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。		2.0	11
3 個人情報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。		8.0	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。	■	6.0	8
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	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。		10.0	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。		2.0	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	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	6.0	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。	■	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	15
15 家族との密な連携・協力があること。	■	2.0	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		8.0	5
17 自宅や家族から近いこと。		4.0	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。		2.0	11



平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 ユーザー 全  
社 体 ユーザー 全  
結 体 ユーザー 全  
果 平 結 平  
均 果 均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.3
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	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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？	4	4.0	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	3.8	3.9	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	4.1	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	4.5	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	3.6	4.1	4.4
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	4.5
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	3.9	4.0	4.3
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	4.2	4.7	4.3
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	3.8	4.1	4.4
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	3.7	3.0	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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	4.1	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	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。

「②契約やサービス計画・内容などについて、判り易く説明すること」について、判り易い説明を心掛けてはいるが、なお一層判り易い説明を心掛ける。「⑦食事や入浴、排せつ介助などの基本サービスが充実していること。」については、本来、出来ていて当たり前の項目であるので、初心に立ち返り、サービス内容を見直す。「⑩家庭的な生活空間を確保すること。」については、職員と利用者が室内装飾制作を頑張ってくれているので、季節ごとに工夫を凝らしているが、振り返ると家庭的な生活空間というものとは離れているようにも感じられるため、再度見直し、落ち着いた安心できる環境づくりに努める。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.3	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	12
3 個人情報を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。		8.6	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。		5.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	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。		8.6	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。		5.7	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	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.9	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	16
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		2.9	12
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。	■	5.7	6
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	■	5.7	6
15 家族との密な連携・協力があること。	■	5.7	6
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		11.4	2
17 自宅や家族から近いこと。		5.7	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。		2.9	12

平成29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
2390600126	グループホーム新栄

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	4.3	4.4	4.3
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	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問5	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	4.1	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？	3	4.1	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？	3	4.0	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	3.8	3.6	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？	3	4.1	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	4.5	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	3.6	3.8	4.4
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	4.4	4.5
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	3.9	4.0	4.3
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	4.2	3.6	4.3
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	3.8	3.8	4.4
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	3.7	2.2	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	3.6	4.1
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	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	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数を表します。
評価票の回収率	62.5%	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。

今回いただきました評価を真摯に受け止め、運営推進会議の内容につきましては郵送にてご確認いただけるようし、防災防火対策に関しては見学時、契約時に説明できる体制をつくります。今後も入居者様に安心して暮らしていただけるよう努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	8.0	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	12
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。		0.0	12
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。	■	12.0	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.0	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。		16.0	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。	■	4.0	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。		0.0	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.0	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	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。	■	16.0	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。		4.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		8.0	6
17 自宅や家族から近いこと。		4.0	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	12

平成29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	4.3	4.7	4.3
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	4.3	4.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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	4.0	5.0	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	3.8	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	4.1	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？	4	4.5	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	3.6	4.5	4.4
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	4.5
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	3.9	4.2	4.3
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	4.2	4.5	4.3
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	3.8	4.3	4.4
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	3.7	4.0	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	3.8	4.1
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	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

入所者ご本人及び、ご家族様の要望にお応えするため、毎月必ずモニタリングを行い、その結果をケアプラン等に反映させて確実に実行していく。また実施した結果を検証し社内カンファレンスや会議にて不十分な項目については、対策を立てて必ず実行していきます。そうすることによって入所者様が安全に快適に過ごしていただき、ご家族様にとっても安心して任せられる施設を目指していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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	3
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。		6.7	5
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。		3.3	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。		6.7	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	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。		3.3	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。	■	6.7	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。		6.7	5
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。		10.0	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。	■	16.7	1
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。	■	0.0	14
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	5
17 自宅や家族から近いこと。		3.3	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。		6.7	5

平成29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？	5	4.3	4.3	4.3
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	4.3	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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	4.0	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？	2	3.8	3.3	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	4.1	3.8	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	4.5	4.5	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	3.6	4.5	4.4
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	4.5
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	3.9	4.8	4.3
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	4.2	4.0	4.3
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	3.8	4.8	4.4
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	3.7	3.3	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.1
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	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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。

事業所が一方的にできていると思っていることがご家族様にはそう見えていなかったり、その逆で事業所側がこの点はいまいち自信がないと思うことが、ご家族様には評価していただいているなど相違があることがわかりました。相違がない点としては運営推進会議の内容の公表に関してで、今後はご家族様にも内容を公表していけるよう配慮していきたいと思っています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		5.0	6
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。		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。	■	5.0	6
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。	■	15.0	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。		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	13
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。		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。	■	15.0	1
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。	■	5.0	6
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	13



平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4
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	4.3	4.4
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	4.4	4.4
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	5.0
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	4.1	5.0
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	4.1	5.0
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	4.0	4.4
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	3.8	4.6
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	4.1	5.0
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	4.5	5.0
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	3.6	5.0
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	5.0
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	3.9	5.0
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	4.2	4.4
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	3.8	5.0
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	3.7	3.2
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	5.0
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	4.1	4.6
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.6
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	3.8	5.0

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

全体的に事業所自己評価より、ユーザー評価の方が高く評価して頂いて為、今後も継続出来るように引き続き取り組んでいきたいと思ひます。また、事業所自己評価とユーザー評価の乖離があつた、問16の運営推進会議の内容に関しては、事業としてご利用者・ご家族から意見・要望等を聴き反映する場になつてゐる為、今後も周知・認知して頂けるように努めて行きたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	16.0	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。		12.0	4
3 個人情報等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。		8.0	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	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。		8.0	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。	■	8.0	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。		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。		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。	■	16.0	2
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。		4.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	11
17 自宅や家族から近いこと。		4.0	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。		4.0	8

平成29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	4.3	4.0	4.3
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	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	3.8	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？	4	4.0	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	3.8	3.5	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	4.1	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	4.5	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	3.6	3.8	4.4
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	4.5
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	3.9	3.8	4.3
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	4.2	4.0	4.3
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	3.8	4.3	4.4
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	3.7	2.3	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	3.3	4.1
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	4.1	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？	4	3.9	3.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	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。

## 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。		0.0	11
4 利用料金が適正なこと。		5.0	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	11
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。	■	5.0	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。		15.0	1
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。	■	5.0	6
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。		15.0	1
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	1
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	0.0	11
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29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？	5	4.3	4.6	4.3
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	4.3	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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	4.0	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	3.8	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	4.1	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	4.5	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？	3	3.6	4.6	4.4
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	4.5
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	3.9	4.6	4.3
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	4.2	4.4	4.3
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	3.8	4.4	4.4
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	3.7	4.1	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.6	4.1
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	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	87.5%	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。

ユーザー評価参加ご利用者には事業所における介護サービスに関しておおむね満足していただけているようでした。ですがその中でも、人員不足や人事異動などに不安を覚えられる方もみえました。事業所運営において、介護サービスの充実化と、人件費のやりくりは切っても切り離せない問題になります。事業所の管理者として、ご利用者によりよい介護サービスを提供するために、離職を減らし、一人ひとりの職員のスキルアップを支援しながら、最低限の人員配置でも不安を感じさせないような環境・体制づくりを目指し、介護サービスの質を下げさせない努力をし続けたいと考えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.1	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	15
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
4 利用料金が適正なこと。		8.6	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。		2.9	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	5.7	6
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。		17.1	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。	■	5.7	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。		5.7	6
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		0.0	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5.7	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。	■	11.4	3
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。	■	2.9	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.9	10
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。		8.6	4

平成29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	4.3	4.0	4.3
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	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問5	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	4.1	4.1	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	4.1	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	4.0	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	3.8	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	4.1	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	4.5	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	3.6	4.4	4.4
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	4.5
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	3.9	3.8	4.3
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	4.2	4.3	4.3
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	3.8	4.2	4.4
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	3.7	4.2	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.0	4.1
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	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	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	64.7%	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。

<p>問題点 「苦情受付窓口についての説明が分かりにくい」          改善策 「契約時に説明はさせていただくが、入居後も定期的に説明する機会を設ける」          問題点 「本人・家族を含んでの担当国会議があまり開催できていない、個々に聞く機会しかない」          改善策 「本人・家族と一緒に担当国会議を開催する。計画書に沿ったケア、方向性を随時確認しながら日々の生活を支えていく。状況に応じて計画書の見直しをする」</p>	改
--	---

## 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。	■	14.8	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。		3.7	10
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。		3.7	10
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。		7.4	5
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。	■	7.4	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。		9.3	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。		11.1	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。	■	3.7	10
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。	■	7.4	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.6	9
17 自宅や家族から近いこと。		7.4	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。		1.9	13



平成29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	4.3	4.4	4.3
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	4.3	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	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	4.1	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？	3	4.1	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？	3	4.0	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？	3	3.8	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？	3	4.1	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	4.5	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	3.6	4.6	4.4
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	4.3	4.5
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	3.9	4.4	4.3
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	4.2	4.1	4.3
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	3.8	4.4	4.4
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	3.7	3.7	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	4.1	4.1
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	4.1	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	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	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。

○定期的な新聞発行と配布。家族様面会時に職員からご本人の近況を報告するようにしていく。 ○  
 ご本人の思いに寄り添うと同時に体調の把握や安全厳守に努め、安心した暮らしを提供していきます。  
 ○職員へ声かけて下されば1回10円の代金が発生しますが事務所の電話を利用して頂くことができます。  
 ○家族様に依頼する内容はできる限り文章化してお伝えしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		12.1	3
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 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		6.1	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。	■	6.1	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		21.2	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。		6.1	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。		6.1	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。	■	3.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		6.1	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	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	6.1	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。	■	15.2	2
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。		6.1	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	14
17 自宅や家族から近いこと。		3.0	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。		3.0	11

平成29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 ユーザー 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	4.3	4.8	4.3
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	4.3	4.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	0.0	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？	5	4.1	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？	5	4.1	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	4.0	3.8	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	3.8	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	4.1	5.0	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	4.5	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	3.6	4.3	4.4
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	4.5
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	3.9	4.8	4.3
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	4.2	4.5	4.3
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	3.8	4.8	4.4
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	3.7	4.3	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.0	4.1
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	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	5.0	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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	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数を表します。
評価票の回収率	62.5%	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>ご家族のコメントを受けて、利用者様の笑顔とご家族の安心感をえられる支援を今後も継続していきます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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	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。	■	5.0	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。		10.0	4
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	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。		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。	■	5.0	6
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。		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。	■	15.0	2
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。		5.0	6
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。		5.0	6

平成29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	4.3	4.0	4.3
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	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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	4.0	3.2	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	3.8	3.4	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	4.1	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	4.5	4.5	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	3.6	4.2	4.4
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	4.2	4.5
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	3.9	4.2	4.3
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	4.2	3.8	4.3
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	3.8	4.3	4.4
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	3.7	3.8	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	3.7	4.1
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	4.1	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	3.9	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回、とても厳しい意見をいただき、今一度認知症に対する理解と対応のあり方を社内・外への研修への参加を増やすと共にスタッフ教育に取り組んでいきたいと思ひます。また、施設での食事のあり方を見直し、より一層楽しんでいただけるような工夫をし、外食やクッキングの機会を増やして行きたいと思ひます。ご家屋様からの意見に耳を傾け、より良い介護、寄り添う介護を提供する努力をスタッフ一同、努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	3.3	8
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。		6.7	5
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	8
4 利用料金が適正なこと。		0.0	15
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。	■	6.7	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	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。		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。		6.7	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。		3.3	8
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。		0.0	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	3.3	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。		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	15
15 家族との密な連携・協力があること。	■	13.3	2
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		3.3	8
17 自宅や家族から近いこと。		3.3	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。		3.3	8

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.3
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	4.3	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.4	3.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問5 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	4.1	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？	3	4.1	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？	3	4.0	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？	3	3.8	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？	3	4.1	4.4	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	4.5	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	3.6	4.3	4.4
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	4.4	4.5
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	3.9	4.1	4.3
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	4.2	4.4	4.3
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	3.8	4.3	4.4
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	3.7	3.9	3.7
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	4.1	4.1
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	4.1	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	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	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	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	56.3%	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。

回収率が少なかったことに少し残念ではありましたが、平均的に良い評価を頂けた事は、大変喜ばしい事と思います。毎回差がある契約書、重要事項説明書においてユーザー様と事業所が同じ評価となった事に対し、近年の方の入居が多かったと解釈しております。しかし、運営推進会議においては「ゆう便り」には次回の開催の日時、また利用料送付時には報告書を送付しております。全体との比較においてやや劣っている部分が多いため全体的なサービスの質の向上に努めていかなければと痛感しました。自由記載欄では沢山のご意見ご感想を頂きました。今以上にご家族様との信頼関係を築きより良い施設の運営に努めてたいと思います。

## 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。	■	13.3	3
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。		4.4	8
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	15
4 利用料金が適正なこと。	■	6.7	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。		2.2	12
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。		6.7	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。		6.7	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。		4.4	8
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.4	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	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		4.4	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。	■	15.6	2
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。	■	2.2	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	4
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	15
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。		2.2	12



平成29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	4.3	4.2	4.3
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	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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	4.0	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？	3	3.8	4.8	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	4.1	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？	5	4.5	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	3.6	4.8	4.4
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	5.0	4.5
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	3.9	4.8	4.3
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	4.2	4.6	4.3
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	3.8	4.8	4.4
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	3.7	3.4	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	4.3	4.1
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	4.1	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	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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。

運営推進会議は二カ月に一度開催しており、毎回開催のお知らせと内容報告はさせて頂いてますが、ご家族様への周知が少し足りないとの評価を受けましたので、月報だけではなくご家族様の面会時で運営推進会議の内容等をお伝えできるように努めていきたいと思ひます。また、食事介助の時はスタッフが他の仕事を掛け持ちしないで一人で対応できる体制を作りたいとの事で、業務分担を明確にして業務に取り組んでいきたいと思ひます

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		3.3	9
3 個人情報情報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。		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。	■	3.3	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	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。	■	6.7	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。		3.3	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。		0.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		6.7	5
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	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	3.3	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。		16.7	1
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。		3.3	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	5
17 自宅や家族から近いこと。		3.3	9
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	5

平成29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？	5	4.3	3.8	4.3
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	4.3	3.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問5	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	4.1	4.1	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	4.1	4.1	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	4.0	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？	5	3.8	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	4.1	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	4.5	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？	4	3.6	3.9	4.4
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	4.5
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	3.9	3.9	4.3
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	4.2	4.0	4.3
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	3.8	4.6	4.4
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	3.7	3.1	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	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	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。

今回ご指摘頂きました掃除に関しては、感染症等のリスクもあるので、早急にどのように行うのかを会議で決めていきたいと思っております。また、職員の介護力の底上げを行う為、外部研修に積極的に参加し、どの職員が対応しても安心して頂けるよう努めていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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。	■	12.5	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 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	5.0	8
4 利用料金が適正なこと。		7.5	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。	■	7.5	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	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。		5.0	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。		5.0	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。		2.5	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.5	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。		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。	■	10.0	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。		7.5	4
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。		5.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.0	8
17 自宅や家族から近いこと。		5.0	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。		7.5	4

平成29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？	5	4.3	4.4	4.3
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	4.3	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	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	4.1	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	4.1	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？	4	4.0	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？	5	3.8	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	4.1	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？	4	4.5	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	3.6	4.3	4.4
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	4.5
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	3.9	4.5	4.3
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	4.2	4.2	4.3
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	3.8	4.3	4.4
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	3.7	3.5	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	3.8	4.1
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	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	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。

・苦情相談窓口についての説明を契約時にしているが、口頭や電話等だけではなく投書箱の設置もある事を、ホームページたより等で積極的に伝えていく。  
 ・運営推進会議の報告を毎回行う。  
 ・外食日は楽しみになるように事前に伝えて話題にし、日々の食事は献立を掲示する。

## 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。		12.5	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。		2.1	13
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.1	13
4 利用料金が適正なこと。		8.3	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。	■	6.3	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	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。		10.4	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。		4.2	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。		2.1	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	17
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。	■	4.2	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。		10.4	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		2.1	13
15 家族との密な連携・協力があること。	■	6.3	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		8.3	5
17 自宅や家族から近いこと。		4.2	9
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。	■	4.2	9

平成29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	4.3	3.8	4.3
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	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	3.9	4.4
問5	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	4.1	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？	4	4.1	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？	4	4.0	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	3.8	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	4.1	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	4.5	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	3.6	4.1	4.4
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	4.2	4.5
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	3.9	4.0	4.3
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	4.2	4.1	4.3
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	3.8	4.1	4.4
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	3.7	3.6	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	3.6	4.1
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	4.1	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	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	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。

全体的には高評価を頂いているが1、5、6、7、19の項目が事業所自己評価より低かった。事業所ではできていると思っていたが実際には家族には伝わっていなかったと知ることができた。1、19は改めて基本方針グループホームでできること、できないこと運営推進会議等でお伝えをする機会をつくる。5、6、7の環境整備基本的なことなのですぐに実施していく。

## 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。		15.6	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。		2.2	11
4 利用料金が適正なこと。		8.9	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。		6.7	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	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。		11.1	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。		0.0	14
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。	■	2.2	11
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。		13.3	2
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。	■	6.7	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		2.2	11
15 家族との密な連携・協力があること。	■	8.9	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	7
17 自宅や家族から近いこと。		4.4	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。	■	0.0	14