

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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？	4	4.2	3.9	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	4.3	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	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.2	3.9	4.2
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	3.6	4.0	4.3
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	4.5	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？	4	3.5	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	3.7	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？	5	3.8	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？	4	3.4	4.1	4.1
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	4.4
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	3.9	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？	4	4.2	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
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	3.8	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？	5	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

評価結果で明らかになった問題点として、苦情対応が迅速にできていなかったとの意見があること、また、総合的に利用者様の生活を尊重したケアに欠けている点が挙げられます。改善点として、苦情対応については、契約時のみでなく、家族様との連携を密にし、面会時には、日々の様子を丁寧に伝えていくこと、苦情内容については迅速に話し合い、職員一人ひとりに行き渡るように情報の共有をすることとします。利用者様へのケアについては、現在のケアの内容について、フロア内で再度、利用者様の目線でできているか、利用者様を尊重したケアになっているかを話し合い、改善していきます。

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。	1	22.2	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。		0.5	14
4 利用料金が適正なこと。		3.4	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。	3	10.6	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.4	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。	5	9.7	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。		6.3	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。	4	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。		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。		10.6	3
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		5.8	8
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		1.4	11
15 家族との密な連携・協力があること。		1.4	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.3	6
17 自宅や家族から近いこと。		1.4	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。		1.9	10

平成30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(グループホーム))

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？	5	4.5	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？	5	4.2	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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？	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	4.2	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	4.2	4.7	4.2
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	3.6	4.5	4.3
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	4.3	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	4.8	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	3.5	4.7	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	3.7	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	3.8	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？	3	3.4	4.3	4.1
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	4.4
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	3.9	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？	4	4.2	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	3.8	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	35.3%	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。

夜間の様子をお伝えして、家族様が愚痴を語られたと受け取られてしまいました。この点を踏まえ、ご家族様への報告する体制(役職者からの連絡)の周知徹底と共に、必要時のカンファレンスの開催を行いより適切なケアと報告が出来るように勤めてまいります。

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。	1	31.1	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。		4.4	8
3 個人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。	5	11.1	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。		7.8	5
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。		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。		2.2	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。		1.1	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.3	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	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	4	8.9	4
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		2.2	10
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。	2	0.0	13
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.6	7
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。	3	0.0	13

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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	4.2	4.3	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	4.3	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	4.1	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	4.2	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	4.2	4.6	4.2
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	3.6	4.6	4.3
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	4.5	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	3.5	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？	4	3.7	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	3.8	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？	5	3.4	4.7	4.1
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	4.6	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	3.9	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	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
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	3.8	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	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ご利用者様の個性を尊重しながら、「その人らしく生き生きと」趣味や生きがい、活気のある生活を、より質が高いものを目指してまいりたいと思います。しっかりと担当者会議で出された意見を、介護サービス計画書(ケアプラン)に反映し、ご家族様の要望も、取り入れた個別ケアの強化も取り組んでまいります。また、ご家族様が、ご面会に来やすく、より、ご利用者様とご家族様の絆が深まるような、施設の雰囲気作りや、支援もより良く取り組んでまいります。また運営推進会議も開いておりますので、ご家族様の参加で、施設運営の状況報告や活動報告等、風通しの良い、開かれた、施設の運営を行います。

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。	2	21.2	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。		2.4	10
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		4.2	8
4 利用料金が適正なこと。		9.7	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。	1	0.6	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	24.8	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。	4	9.1	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。	3	10.9	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。		0.6	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.6	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	16
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		3.6	9
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		4.8	6
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。		1.2	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		4.8	6
17 自宅や家族から近いこと。		1.2	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	16

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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	4.2	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、“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	4.1	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？	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	4.2	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	4.2	4.4	4.2
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	3.6	4.7	4.3
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？	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	3.5	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	3.7	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	3.8	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	3.4	4.6	4.1
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	4.4	4.4
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？	5	3.9	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？	5	4.2	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
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	3.8	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	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	38.9%	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。

人員不足については、大きな課題で会社を挙げて対応しております。言葉使いや身だしなみに関しては接遇研修や朝礼、会議等を通じ早急に改善に努めたいと思います。またいつまでも元気で、足腰が弱らないようにのご要望に対しては、現在月2回、作業療法士を招いての、いきいき体操と1日に2回の体操を取り組んでいる。業務容を整理しレクリエーションを充実できるように努めたいと思います。

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。	2	21.0	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。	5	0.0	13
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。	4	0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		6.7	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	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	3	11.4	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。		1.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		6.7	6
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。		17.1	2
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		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	13
15 家族との密な連携・協力があること。		4.8	8
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。		1.0	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	13

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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？	4	4.2	4.2	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？	4	4.3	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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？	3	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	4.2	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	4.2	4.3	4.2
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	3.6	4.7	4.3
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？	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	3.5	4.0	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	3.7	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？	3	3.8	4.3	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	3.4	4.8	4.1
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	4.4
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	3.9	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？	4	4.2	3.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
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	3.8	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	3.7	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	75.0%	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いておりますが、家族様にもご参加いただけるよう周知に努めてまいります。苦情相談窓口は契約時の説明をわかりやすく丁寧にお伝えできるように努めてまいります。これからも入居者様に安心して楽しく暮らしていただける施設となるよう職員一同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。	1	23.3	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。		0.0	13
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		4.4	7
4 利用料金が適正なこと。		1.1	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。		3.3	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	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。	5	13.3	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。	3	7.8	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	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。		3.3	9
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		11.1	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。		6.7	6
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	1.1	11
17 自宅や家族から近いこと。		4.4	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	13

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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	4.2	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？	4	4.3	5.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.4	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	4.2	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	4.2	4.8	4.2
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	3.6	4.8	4.3
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？	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	3.5	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？	5	3.7	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？	4	3.8	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	3.4	4.3	4.1
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	5.0	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	3.9	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？	4	4.2	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	3.8	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

問2 苦情受付窓口については契約時に再度入所者ご家族様等に徹底して説明するようにいたします。問12 社内研修を実施し職場の雰囲気改善に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		25.3	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。		0.0	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
4 利用料金が適正なこと。	5	10.7	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	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	3	13.3	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。		10.7	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。		0.0	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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	10
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		0.0	10
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	4	13.3	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	10
15 家族との密な連携・協力があること。	2	6.7	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	10
17 自宅や家族から近いこと。		1.3	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。		2.7	8

平成30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(グループホーム))

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？	4	4.5	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？	3	4.2	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？	3	4.3	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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	4.7	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	4.2	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？	3	4.2	4.7	4.2
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	3.6	4.7	4.3
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	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？	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	3.5	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	3.7	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？	2	3.8	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？	2	3.4	4.3	4.1
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	4.4
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	3.9	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？	2	4.2	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.2
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	3.8	5.0	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	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

利用者評価が事業所評価より低い項目はありませんでしたが、問16の運営推進会議についての項目が利用者評価が低い結果でした。運営推進会議の内容については開催後すぐにご家族様等に報告連絡するように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	1	26.7	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。		0.0	12
3 個人情報を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。		6.7	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。		5.3	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	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。		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	17.3	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	12
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。	4	1.3	11
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		8.0	4
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		2.7	9
15 家族との密な連携・協力があること。		2.7	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	5	4.0	8
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30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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2390700082	グループホームあじさい「つるまい」

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	4.5	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	4.2	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	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？	5	4.1	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	4.1	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？	5	4.2	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	4.2	4.2	4.2
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	3.6	4.3	4.3
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	4.3	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	4.8	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	3.5	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	3.7	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？	3	3.8	4.3	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	3.4	4.6	4.1
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	4.4	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？	4	3.9	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	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
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	3.8	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

・スタッフによって違った対応等はあってはいけないものとする。個人のみを指導するのではなく、施設全体で統一したケアを目指して参ります。・玄関のフロアは昼夜無人の為施錠させて頂いております。上のフロアにてお顔をご確認させて頂いた上で開けさせて頂いております。速やかな解錠ができるよう全職員にて対応します。・ご利用者様に関係のない内容の会話は他の方からすれば無駄話に過ぎません。スタッフには勤務中はケアに対する会話やご利用者様とのコミュニケーションでの会話をするように指導して参ります。・ご家族様へお知らせすべきことは速やかに対応できるよう心がけております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	1	22.2	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。		0.6	14
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		11.7	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。	3	7.2	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。	5	8.3	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。		8.9	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。		3.9	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	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。		3.9	10
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		5.6	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。		5.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.6	14
17 自宅や家族から近いこと。		4.4	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。		1.1	12

平成30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(グループホーム))

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？	5	4.5	3.5	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？	5	4.2	3.5	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	4.3	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.0	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	4.2	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	4.2	3.5	4.2
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	3.6	4.0	4.3
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？	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	3.5	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	3.7	4.0	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	3.8	3.6	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？	3	3.4	3.9	4.1
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	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？	5	3.9	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？	5	4.2	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.5	4.2
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	3.8	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	3.7	3.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

前年度のユーザー評価結果を踏まえ、問16の運営推進会議の内容周知と出来るだけ多くのご家族に参加して頂けるよう検討した結果、前年度よりも高評価を得る事が出来ました。今後も継続出来るように引き続き取り組んで行きたいと思ひます。また、問13の施設サービス計画やケア内容の説明について、十分に説明が出来ていないと考えられる為、ご家族のニーズを確認しながら、説明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。	1	19.0	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。		4.8	8
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。		8.6	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。	5	3.8	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		1.9	10
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	16.2	2
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。		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。		12.4	5
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		13.3	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	5.7	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.0	11
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30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(グループホーム))

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	4.5	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	4.2	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？	4	4.3	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.2	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	4.2	4.0	4.2
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	3.6	3.8	4.3
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？	4	4.5	4.3	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	3.5	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？	5	3.7	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	3.8	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？	3	3.4	4.3	4.1
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	4.4
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	3.9	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	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	3.8	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	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

利用者個人の生活を尊重したサービスや職員が気軽な相談相手になることができていると思いましたが、施設側が思っているよりは低い結果になりました。来年にはこの項目を今回よりもっと高くできるように、今まで以上に利用者個人についてもご家族様に対しても対応していけるようにしたいです。また、他の項目でもさらによく出来るように職員間での意識の共有をしていきます。

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。	1	21.1	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	16
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		4.4	6
4 利用料金が適正なこと。		3.3	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。		7.8	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.3	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。	2	4.4	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。		7.8	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。		2.2	13
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	16
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 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	4	2.2	13
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。		3.3	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	5	3.3	8
17 自宅や家族から近いこと。		8.9	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。		1.1	15

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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	4.2	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、“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	4.7	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？	5	4.1	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？	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？	4	4.2	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	4.2	4.4	4.2
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	3.6	4.3	4.3
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	4.5	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	3.5	4.7	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	3.7	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	3.8	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	3.4	4.4	4.1
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	4.4
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	3.9	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？	5	4.2	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.2
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	3.8	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

本年もサービス評価事業へ参加させていただき、貴重な機会をありがとうございました。今回のサービス評価では、提供するサービスに関する直接的な苦情などの問題点は挙がりませんでした。ただ、事業所が目指すサービスの形と利用者様の望むサービスの形は多少相違がありましたので、可能な限り近づけていけるような努力をしたいと思います。また、事業所において、単に利用者様とサービス提供者の関係に留まらず、利用者様の望む暮らしの実現やご家族の意見・要望に耳を傾け続けること、利用者様が安心してサービスを受け続けられる提供(運営)体制を整えることに今後も尽力し、より良い評価に繋げていきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	1	21.9	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。		1.9	12
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。		5.7	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。		7.6	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	15.2	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。	4	9.5	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。		12.4	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	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。		2.9	11
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		8.6	5
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。		5.7	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	2	3.8	9
17 自宅や家族から近いこと。		3.8	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。	3	1.0	13

平成30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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2390800270	グループホーム エム・ケア桜山

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？	---	4.5	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？	---	4.2	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？	---	4.3	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.1	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？	---	4.2	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？	---	4.2	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？	---	4.2	4.3	4.2
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？	---	3.6	3.7	4.3
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？	---	4.0	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？	---	4.5	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？	---	3.5	4.0	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？	---	3.7	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？	---	3.8	3.6	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？	---	3.4	2.6	4.1
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？	---	4.0	3.7	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？	---	3.9	2.5	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？	---	4.2	3.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	3.8	4.2
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？	---	3.8	3.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.7	3.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、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	51.9%	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。

開所をさせていただき1年になりましたが、なかなかご家族様と話す機会が持てず不安にさせてしまっている状態なのだと理解しました。また、業務に追われ利用者の方々とのコミュニケーションの時間も取れていないために今後は、レクや外出などの機会を増やし、利用者の方々にも刺激ある楽しい時間を過ごしていただけるように努めていきます。また、ご家族様とも家族会などを開催し、職員とご家族様との密な関係を築きたいと考えております。少しずつですがご家族様の貴重なご意見をもとに、より良い施設にしていけるよう努めたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		23.7	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。		2.1	12
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
4 利用料金が適正なこと。		7.7	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。		7.7	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.0	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。		8.2	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	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。		1.5	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.0	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。		1.0	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		3.1	10
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		7.2	6
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。		1.0	14
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		4.1	9
17 自宅や家族から近いこと。		5.2	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。		3.1	10

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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？	4	4.2	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	4.3	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	4.3	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	4.2	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	4.2	4.2	4.2
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	3.6	4.6	4.3
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	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	3.5	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	3.7	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？	3	3.8	4.3	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	3.4	4.2	4.1
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	4.4	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？	5	3.9	4.6	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？	5	4.2	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	3.8	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	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

問題点 「苦情受付窓口についての説明が分かりにくい」 「秘義務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きますが、入居後も家族会や運営推進会議などを利用して定期的に説明する機会を設ける」
---------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

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。	2	27.6	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	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。		3.7	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。		6.7	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.4	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。		6.0	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。	4	3.0	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。		2.2	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。	3	11.2	3
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		4.5	7
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	6.0	5
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。		1.5	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。		2.2	10

平成30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(グループホーム))

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？	5	4.5	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	4.2	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	4.3	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	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.2	3.7	4.2
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	3.6	4.1	4.3
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？	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	3.5	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	3.7	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	3.8	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？	3	3.4	3.7	4.1
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	3.9	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	3.9	2.7	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？	4	4.2	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.6	4.2
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	3.8	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	3.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ユーザーと事業所側では考えている事が違う事を理解することができました。相手の立場の事を、よく理解していきたいと思います。ぼっとしている事があるとの事ですが、レクリエーションの提供などできるだけ行えるように、人材・環境を整え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。		24.0	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	4.2	9
3 個人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。		12.5	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	3.1	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.5	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。		12.5	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。		7.3	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	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.2	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	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5.2	7
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		7.3	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	5	0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。	4	3.1	11
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。		5.2	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	13

平成30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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2371400959	グループホームよろこび

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	4.5	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	4.2	4.2
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4
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	4.1	4.6
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	4.2	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	4.2	4.8
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	3.6	4.7
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
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
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	3.5	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？	3	3.7	4.8
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	3.8	4.8
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	3.4	3.9
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	4.8
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	3.9	3.9
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	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4
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	3.8	4.8
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.8

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	94.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

問1の苦情受付の窓口の説明については入居時に、よりわかりやすく説明するよう努めます。また、疑問に思ったことはお答えしますので、いつでも気軽に質問下さい。問4・18の不満や苦情を言いやすい雰囲気作りをすると共に一緒に入居者様を支え合うより良い関係作りに努めて参ります。問14に関しては、地域行事に参加していることを周知していただけるよう、便り、新聞等で報告して参ります。

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。	1	24.2	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。		4.8	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。	4	0.0	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	15.3	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。		15.3	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。	3	2.4	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。		3.2	9
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.4	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	14
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 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		12.1	4
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。		1.6	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		7.3	5
17 自宅や家族から近いこと。		6.5	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。	5	0.8	13

平成30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(グループホーム))

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？	5	4.5	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？	3	4.2	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？	3	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.2	4.1	4.2
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	3.6	4.5	4.3
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	4.5	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	3.5	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	3.7	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	3.8	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？	3	3.4	4.2	4.1
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	4.4
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	3.9	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？	4	4.2	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
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	3.8	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	3.7	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	58.8%	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。

ユーザー評価が上回る項目においては今以上に向上を図っていきたいと思いますが下回る項目においては苦情受付窓口は全体的に低い事がわかりました。自社ユーザー様の認識も低く置き場所の考慮、と同時に入居時等に説明させて頂きます。自由記載欄においては沢山のご意見、ご感想頂きましたが、まだまだごく一部と思われます。信頼関係を今以上に築き施設の運営に努めたいと思います。

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。	2	17.3	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。		1.3	13
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が適正なこと。	4	4.0	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。		4.7	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.7	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	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。		2.7	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。		0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.7	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。		1.3	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		2.7	11
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	3	12.7	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。	5	4.0	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。		6.7	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。		10.0	4

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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？	3	4.2	4.3	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	4.3	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.8	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	4.2	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？	4	4.2	4.0	4.2
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	3.6	4.8	4.3
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	4.8	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	3.5	5.0	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	3.7	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？	3	3.8	5.0	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？	2	3.4	4.5	4.1
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	5.0	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	3.9	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？	3	4.2	4.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
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	3.8	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	5.0	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどにおいて、個々の利用者様の嗜好に配慮しながら、クッキングの回数を増やし、食べたいものがある時はメニュー以外でも提供したりして臨機応変に対応したいと思えます。また、運営推進会議の内容についても、もっとご利用者様やご家族様に知っていただけるよう、お便り以外でも、施設内での掲示、面会時での説明を積極的に行っていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	2	30.0	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	10
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
4 利用料金が適正なこと。	4	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。	3	0.0	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	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	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。		0.0	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。		0.0	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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	10
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		1.7	9
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	5	15.0	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	10
15 家族との密な連携・協力があること。		3.3	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	10
17 自宅や家族から近いこと。		3.3	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。		13.3	4

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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	4.2	3.9	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	4.3	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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	4.1	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	4.2	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	4.2	3.7	4.2
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	3.6	3.8	4.3
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？	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？	2	3.5	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？	4	3.7	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	3.8	4.3	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	3.4	4.0	4.1
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	4.6	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	3.9	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？	5	4.2	3.7	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	3.8	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	3.7	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

<p>職員の安定という面では、配置基準が多いグループホームでの職員確保、安定には苦慮しています。職員の継続勤務にて入居者様との信頼関係を築くことが出来る様努めていきます。 グループホームにおいては、病院については基本的にご家族様の対応をお願いできればと考えています。ホームドクターの利用については希望者での対応としています。受診に行くことが大変とお話される入居者様ご家族様もおみえになります。医師と施設職員との連携を図り、ご家族様に受診状況等も詳しくお伝えするよう心がけていきます。</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。	1	24.4	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。		2.3	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.9	5
4 利用料金が適正なこと。		9.2	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。		1.5	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.4	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。		3.1	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。		3.1	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	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。		0.8	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	3	5.3	6
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		3.1	9
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。		10.7	3
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	0.0	15
17 自宅や家族から近いこと。		3.8	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。		4.6	7

平成30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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2371500642	アメニティホーム本郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.2	3.0	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	4.3	3.4	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	4.1	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	3.9	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	4.2	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	4.2	4.0	4.2
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	3.6	3.7	4.3
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	4.5	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	3.5	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？	2	3.7	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	3.8	4.3	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？	2	3.4	2.9	4.1
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	4.1	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？	5	3.9	2.7	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？	5	4.2	3.7	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	3.8	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	3.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	38.9%	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。

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。	2	12.2	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。		2.2	11
3 個人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。		18.9	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。		2.2	11
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。	1	8.9	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。		4.4	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。		5.6	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。	5	6.7	6
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	3	11.1	4
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	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	6.7	6
17 自宅や家族から近いこと。		2.2	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。		2.2	11

平成30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(グループホーム))

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？	3	4.5	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？	3	4.2	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？	4	4.3	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	3.5	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	4.3	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	4.2	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	4.2	4.0	4.2
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	3.6	3.7	4.3
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？	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	3.5	4.7	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	3.7	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	3.8	4.3	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	3.4	3.4	4.1
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	4.2	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？	3	3.9	2.0	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	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
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	3.8	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。運営推進会議に関しまして、会議での内容が皆様に周知されていないとのこと、反省しております。運営推進会議は現在2ヶ月に1回の頻度で開催されております。都度、議事録を作成し、郵送にて送付させていただいており、そこで内容の確認をお願いしています。議事録を読まれてご不明な点がございましたら遠慮なくお尋ね下さい。また、苦情対応についても、対応が不十分であると感じていらっしゃる事が確認できました。問題によっては解決に時間を要することもあるかもしれませんが、誠意をもって対応させていただきます。安心してサービスをご利用いただけるよう、職員一同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。	2	21.3	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。		1.3	9
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	7
4 利用料金が適正なこと。		13.3	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	1.3	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	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。		16.0	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。	3	12.0	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。	4	2.7	8
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		0.0	11
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。		0.0	11
17 自宅や家族から近いこと。		6.7	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。		0.0	11

平成30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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2371600640	アメニティホーム塩釜

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	4.5	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	4.2	3.9	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	4.3	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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？	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	4.2	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	4.2	4.7	4.2
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	3.6	4.5	4.3
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？	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？	4	3.5	4.7	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？	2	3.7	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？	5	3.8	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？	3	3.4	4.3	4.1
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	4.8	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	3.9	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？	5	4.2	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、ご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	4.2
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	3.8	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.6	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

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。		28.2	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。		2.3	10
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。		9.8	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。	1	19.5	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。		11.5	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	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。		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。		0.6	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	2	6.3	6
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		1.1	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。	4	1.1	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	3	8.0	5
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。		4.6	7

平成30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(グループホーム))

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	4.5	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？	4	4.2	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	4.3	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.2	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	4.2	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	4.2	4.7	4.2
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	3.6	4.2	4.3
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	4.5	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	3.5	4.7	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	3.7	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	3.8	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	3.4	4.5	4.1
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	4.8	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	3.9	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？	4	4.2	3.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	3.8	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

<p>全体的に高い評価をいただいている。問13、17、事業所自己評価より低く、家族には具体的に説明を行っていないことで評価が低かったと思われる。運営推進会議の中で家族にお伝えできるようにする。そのために家族の参加を増やしていく。案内の手渡し、事前に話し合う内容をお伝え興味を持っていただくよう内容の充足を図る。</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。		33.3	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。		3.3	8
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		6.7	6
4 利用料金が適正なこと。		7.8	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。	4	16.7	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。	2	8.9	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。		3.3	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。		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	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。	3	7.8	4
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		0.0	13
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		1.1	11
15 家族との密な連携・協力があること。	5	1.1	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。		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。	1	0.0	13