(認知症対応型共同生活介護)

(第27年) 中央 177年 177年 177年 177年 177年 177年 177年 177									
事業者番号	事業者名								
2370301646	グループホームあじさい「きそじ」								

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (3点) (2点) (1点) (0点)
- 十分満足 満足 3 やや不満 不満 (2点) (1点) (3点) (0点)

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 間13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

- ーザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価
- 全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均
- 2 2.7 3.0 2.8
- 3 2.3 2.2 2.9
- 3 2.8 2.6 3.0
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 2.7 2.6 2.7
- 2 2.8 2.5 2.6
- 3 2.7 2.7 2.7
- 3 2.7 2.7 2.6
- 3 2.7 2.9 2.8
- 2 2.5 2.7 2.9
- 2 2.2 2.6 2.6
- 3 2.3 2.6 2.8
- 3 2.6 2.6 2.6
- 3 2.6 2.3 2.6
- 3 2.3 2.5 2.6
- 3 2.1 2.5 2.6
- 3 2.6 2.7 2.7
- 3 2.6 2.7 2.5
- 3 3.0 2.8 2.7
- 2 2.1 2.6 2.3

 ○常に利用者 ●常にご家族 	•																	3	2.2	2 2	2.7	2.7	7
→ 市にこまが2 ○運営推進会										ENC	240 (· (<i>y 1</i> 3 ·				[2	1.9		2.7	1.9	0
●定期的に開																			1.8	' '	2.1	1.3	9
3 ○利用者は、●現在利用し				– –		_					ていま	きすか						2	2.0) ;	2.5	2.6	6
2. ユーザー(和 上記の事業所かり 次のとおりです。	る居宅介護						用者の	のうち	ち、	今回の	の評価	価事業	美にご?	参加	いた	どいた	利用	者の参	加状的	記は			ī
参加利用者数	15		上記事業	所の全	利用	者の	うち、	5、無位	無作為:	為抽出	出によ	り評値	価票の	記入	人を依	頼した	利用	者数を	を表し	ます	0		
利用者の参加率	83.3	% □	上記事業	所の全	利用	者の	うち、	5、無位	無作為:	為抽出	出によ	り評値	価票の	記入	人を依	頼した	:利用	者の割	自合を	表し	ます。		
評価票の回収数	10	言	平価票の	記入を	依頼	頁した	利用	君の	りうち	っ、評	平価票	を提出	出して	こいた	こだい	た利用	者数	を表し	します。)			
評価票の回収率	66. 7	04 🖹						- 1.					1117							キォ	-		
今回の評価結果は 苦情受付につ について希望	c基づく事 いての説 がかなっ	業者の 明不 てない	サービン 足との3 いとの打	スの改 ご指摘 指摘に	善方5 あり こつい	策等 <i>(</i>) 次回 いて和	に関す 可のお 利用者	する= おた。 者様(コメン こより まの話	ントに りで苦 話しを	苦情! をよく	次のと につい く聞き	:おり [*] いての き、清	です。 の案I 満足	。 内を して	出し居いたた	知を	を計り るよう	ます。 な取れ	。力組を	浴		
今回の評価結果は苦情受付につ	c基づく事 いての説 がかなっ	業者の 明不 てない	サービン 足との3 いとの打	スの改 ご指摘 指摘に	善方5 あり こつい	策等 <i>(</i>) 次回 いて和	に関す 可のお 利用者	する= おた。 者様(コメン こより まの話	ントに りで苦 話しを	は、 苦情に をよく	次のと につい く聞き	:おり [*] いての き、清	です。 の案I 満足	。 内を して	出し居いたた	知を	を計り るよう	ます。 な取れ	。力組を	浴		
今回の評価結果(苦情受付につ について希望 えていきます	こ基づく事事 いての説 きがかなっ 。機能訓	業者の 明不り てない 練に	サービュー 足とのこ いとの打 ついての	スの改 ご指播 指摘に かご指	善方5 ああり こつい 	策等 <i>l</i>)次回 いて和 こつ l	に関す 可のお 利用者 いて 1	する= おた。 者様(1日[コメン こより 能の話 日回の	ントに り で苦 話しを の体搏	は、2 苦情! をよく 操だ!	次のと につい く聞き けでな	:おり [*] いての き、清	です。 の案I 満足	。 内を して	出し居いたた	知を	を計り るよう	ます。 な取れ	。力組を	浴		
今回の評価結果に 苦情受付につ について希望 えていきます えていきます	こ基づく事 りいての説 のいなかかれる。 機能 訓 そ供または 2供または 2件または 2 3 4 5 5 6 7 7 8 9 1 1 1 1 1 1 1 1	業者の 明不り てない 練に、 利用 2とし	足とのこ いとの打ついての にあた	スの改 ご指摘に りご 最も ス	善方第 めい 活	策等() 次ですい 要視 収	に関す 回のお 利用者 いて 1 して し は利用	する= おた。 者様(1日[コメン こより 話回の 事項	ントに りで苦 の体 類 項に こ	は、2 苦情に をよだに つい	次のと につい くけでか て 事業	こおり いての き、 なく、	です。の案に満足し	。 内をして考 該事	出し居 いたた えて いま ま が か か が が が が が が が が り が り が り り り り り	別知をごけることでいる。	を計り るよう こてま	ます。 ないり	。力組を	(浴)		±1
今回の評価結果に 苦情受付につ について希望 えていきます 1. サービスの打 次の表は、利用に 結果を記載してい	こ基づく事 りいての説 さいなかなき。 と供または のでは、 を供または のでは、 をはまたは のでは、 をはまたは のでは、 の	業者の 明不ない 練に 利用 しの	足とのこ 足とのこ いとのす にあた い 場かい	スの改	善方り り かっこう かっこう かっこう かっこう かっこう かっこう かっこう かっこう	策 () ハ こ () 要 供視 () 以 で () で (に関す 回のお 利用者 いて 1 して はている	する: おた。 者様(1日[いる 用にあず	コメン り 新 の 事 項 を で	ントに苦めてきない。	は、ど 苦 を 操 に い に に に に に に に に に に に に に	次のと につい くけでな て 事中が	こおり いての き、 なく、	です。の案に満足し	。 内をして考 該事	出し居 いたた えて いま ま が か か が が が が が が が が り が り が り り り り り	別知をごけることでいる。	を計り るよう こてま	ます。な取りをの	。 <i>入</i> 組を ます	浴考。利	,	月
今回の評価結果に 苦情受付につ について希望 えていきます 1. サービスの打 次の表は、利用に 結果を記載してい	 本 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	業 明 て 練 利 とれ 段 1 1 2 ぞ 下 2 なん 利 とれ の り 1 2 かん り 1 2 かん り 1 2 かん り 1 3 かん	サービン サービン レンコール でである。場が援を が接て が接て がまする。	スの i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	善あつるに重要を表す。	策) いこ 要 供視 る供子 で で で で で で で で で で で で で で で で で で で	に 回 利 ハ	する: お 者 1	コ よ 6 回 事 項 と 1 変 と 1 変 と 1 変 と 2 変 と 2 変 と 2 変 と 2 変 と 2 が	ントに 苦の で し で し が で し 体 で し が で とで い 思 () で い 思 ()	は、苦を操つ上項・思ういのでは、	次 にくけ て のの 。のを ********************************	こおり へいて の	です。 の 大 です。 の 大 に 項 に 項 に 選 に の に に の に の に の に の に の に る に に に に に に に に に に に に に	。 内しに 該選 びく	出し居 たま がた がい ださい	別知される。 いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱ	を計りるよう こでま で、 で、	ますがいりをの	。力組を	(浴)	j J	—— 利月老順位
今回の評価結果(苦情受付に不 を だっていきます たっていきます ・サービスのが がのけれる。 ・大のののののでは、 ・大ののは、 ・大ののは、 ・大ののは、 ・大ののは、 ・大ののは、 ・大ののは、 ・大ののは、 ・大のは、 ・大ののは、 ・大のは、 ・大のは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・大のがは、 ・たい。 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	正基づく のなが 機 まいてか 機 まり ののす サー は 2 れ に と まり かい で 業 ち ち 。 ビ は 2 れ に と 居 る と に と に と に と た 間 そ 。 者 、 、 後 た 計 と た 間 そ 。 者 、 、 居 あ 先 計	業 明 て練 利 とれ 段介な位・ 用 しの ● 記が位・ P	サービン ひか で た サかい 利サ介もど かかい オード かい オード かい 利サ介もど	スの th in	善うのがは 重提要 す提一〇、	策 り 、こ 要 供視 「る供」をわれる。 という できます できます できます ひょう ひょう ひょう かい こう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう はい しょう はい しょう はい しょう はい しょう	に 回 利 ハ し はて 問るをけり の 用 て て 利い 内上利でや し 用る ねと利でや	する **	コーよの回事項と登った上い明	ン り 話 の	は、 苦を操 つ上項 い思(るこ か この)	次 に く け て のの 。のは :	こおり の	です。 の 大 です。 の 大 に 項 に 項 に 選 に の に に の に の に の に の に の に る に に に に に に に に に に に に に	。 内しに 該選 びく	出し居 たま がた がい ださい	別知される。 いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱ	を計りるよう こでま で、 で、	ますがいりをの	」 の組ます お業	浴考。 利用者	j	月老順
今回の評価結果(苦情受付に会 だにてていきます たっていきます ・サービスの指 がのけれる。 ・大のの可のは契約 ・大ののは契約 ・大ののは契約 ・大ののは契約 ・大ののは契約 ・大ののはのでもでした。 ・大ののはのでもでいる。 ・大ののはのでもでいる。 ・大ののは、シャンとのでは、シャンとのでは、シャンとのでは、シャンとのでは、シャンとのでは、シャンとのでは、シャンとのでは、シャンとのでは、シャンとのでは、・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	ます。	業 明 て 練 利 2ぞ 下宅な順画画 の 不 な に 用 しの ● 計がの トロ	サービン ひかり に て立 印度区高 ななな かっぱい かい でん かい が まま が 接尾的 なななな かい 利 サ 介も ど ど	スの	善善 あいる は、	策 り 、こ 要 供視 「る供」をわれる。 という できます できます できます ひょう ひょう ひょう かい こう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう はい しょう はい しょう はい しょう はい しょう	に 回 利 ハ し はて 問るをけり の 用 て て 利い 内上利でや し 用る ねと利でや	する **	コーよの回事項と登った上い明	ン り 話 の	は、 苦を操 つ上項 い思(るこ か この)	次 に く け て のの 。のは :	こおり の	です。 の 大 です。 の 大 に 項 に 項 に 選 に の に に の に の に の に の に の に る に に に に に に に に に に に に に	。 内しに 該選 びく	出し居 たま がた がい ださい	別知される。 いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱ	を計りるよう こてま ビスそ	ますがいりをの	」 の組ます お業	浴考。 利用者% 4.1		月老儿位
苦情でいた。 ますででででです。 までいきますが、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは	ます。	業 明 て 練 利 2ぞ 下宅な順画画外の ア なに 用 しの ● 記がの 戸 戸 派	サーとという にて立 印度に高ななささ た サか 利サ介もどどな	スの「一指の」 り 一分 用一護のににいい り 一分 おど支についこと まん おどえだらいしと	善善 あい は	策 り 、こ 要 供視 「る供」をわれる。 という できます できます できます ひょう ひょう ひょう かい こう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう はい しょう はい しょう はい しょう はい しょう	に 回 利 ハ し はて 問るをけり の 用 て て 利い 内上利でや し 用る ねと利でや	する **	コーよの回事項と登った上い明	ン り 話 の	は、 苦を操 つ上項 い思(るこ か この)	次 に く け て のの 。のは :	こおり の	です。 の 大 です。 の 大 に 項 に 項 に 選 に の に に の に の に の に の に の に る に に に に に に に に に に に に に	。 内しに 該選 びく	出し居 たま がた がい ださい	別知される。 いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱい いっぱ	を計りるよう こてま ビスそ	ますがいりをの	」 の組ます お業	浴考。 利用者%		月末川作

的22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内谷となっています。	尹	卫	*
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	業者	用者 %	者順位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		4.1	8
	●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		4.1	O
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		2.0	12
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.0	12
ウ	○利用料金が適正なこと		14.3	2
	●利用料金が適正なこと		1 1.0	_
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		2.0	12
	●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			
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.3	1
.1.				
7.1	○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●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	6
4-	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		4.4	_
7	●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.1	8
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		2.0	12
	●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	12
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		6.1	6
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.1	U
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		4.1	8
	●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	
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること		2.0	12
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること			
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		12.2	3
7	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		-	4 7
^	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	17
ャ	●地域と密接な連絡がとれる体制があること○家族との密な連携・協力があること		11	8
_	●家族との密な連携・協力があること		4.1	Ö
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること		0.0	_
	●家庭的な生活空間が確保されていること		8.2	5
タ	- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
	●自宅や家族から近いこと		10.2	4
チ				
	○左日下町(左心、左日ガ町、旭以及外」や『虹域門町また)が『東立ではいく。 ふここ		20	12

●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 12

(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」

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価

全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均

- 3 2.7 2.4 2.8
- 3 2.1 2.3 2.9
- 3 2.5 2.6 3.0
- 3 2.7 2.4 2.7
- 3 2.7 2.5 2.7
- 3 2.8 2.6 2.6
- 3 2.7 2.8 2.7
- 2 2.9 2.7 2.6
- 3 2.7 2.9 2.8
- 3 2.5 2.7 2.7
- 3 2.2 2.6 2.6
- 3 2.3 2.9 2.8
- 3 2.4 2.6 2.6
- 3 2.6 2.6 2.6
- 3 2.3 2.4 2.6
- 2 2.4 2.5 2.6
- 3 2.6 2.6 2.7
- 3 2.6 2.7 2.5
- 3 2.9 2.8 2.7
- 3 2.1 2.9 2.3

●常にご家族	•	男を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか 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	2.2	2.4	2.7
		利用者やその家族に報告していますか 更学性准合議の内容を知っていますか。	1.9	1.2	1.9
		重営推進会議の内容を知っていますか こついて、満足されていると思いますか	1.0	1.2	1.0
		プホームのサービス全般について、満足していますか	2.0	2.4	2.6
		の参加状況について	÷九⊓4长沙⊒ /≤	ł	
次のとおりです。			*//H1/\{\/\L\(\)	*	
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	を表しまっ	す。	
川用者の参加率	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	割合を表	します。	
呼価票の回収数	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	します。		
平価票の回収率	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	を表しまっ	す。	
ご家族様から	の、ご意見を	fのサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。 をふまえ新人職員の教育を行うとともに、ご家族様に安心していただき、質	の高い	サー	
ビスを提供し	ていけるよ	う、努力していきたいと思います。			
サービスの扱	提供または利用	用にあたり最も重要視している事項について			
ラけている利用	当が、それぞれ	: して、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 い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			
吉果を記載してい	います。			利	ź
		設●印が利用者に対する設問内容となっています。 介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。	事業	用 者	利 三 川
●次の項目	のうち、あなた	とが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている	業者	%) 1
		立の高いものに5つ○をつけてください。 ・内容などについて、わかりやすく説明すること		7 1	
●契約や	サービス計画・	・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	
	報を絶対に外に				
●四八旧	起な締分にめじ	こ漏らさないこと		2.9	
ウ 〇利用料	報を絶対に外に 金が適正なこと	こもらさないこと)
●利用料	金が適正なこと 金が適正なこと	こもらさないこと と と		14.	3
●利用料 エ ○不満や	金が適正なこと 金が適正なこと 苦情などをじっ	こもらさないこと と と っくりと聞き、よく対応すること			3
●利用料 エ ○不満や ●不満や オ ○職員の	金が適正なこと 金が適正なこと 苦情などをじっ 苦情などをじっ 対応に安心感・	こもらさないこと と と っくりと聞き、よく対応すること っくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ・信頼感があること		14.	3
●利用料 エ ○不満や ●不満や オ ○職員の ●職員の	金が適正なことをが適正なことをが適正なことを持などをじた。 苦情などをじた対応に安心感・対応に安心感・	こもらさないこと と と っくりと聞き、よく対応すること っくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ・信頼感があること ・信頼感が持てること		14. 2.9 15.	3 7
●利用料 エ ○不満や ●不満や オ ○職員の カ ○食事や	金が適正なことをが適正なことを苦情などをじて対応に安心感が対応に安心感が	こもらさないこと と と っくりと聞き、よく対応すること っくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ・信頼感があること		14.	3 7
●利用料 エ ○不満員の ●職員の カ ○食事や ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	金金が適正なことをが適正ななととったない。 一ななどでなる。 一などのではなどをできた。 一などのでは、 一などのでは、 一などのでは、 一などのでは、 一などのでは、 一などのでは、 一などのでは、 一ないでは、 「はいいでは、 一ないでは、 「はいいでは、 「はいいでは、 「はいいではいいではいいでは、 「はいいではいいではいいではいいではいいではいいではいいではいいではいいではいい	ともらさないこと と と っくりと聞き、よく対応すること っくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ・信頼感があること ・信頼感が持てること 助などの基本サービスが充実していること 助などの基本サービスが充実していること 青報や利用者の希望を介護内容に反映すること		14. 2.9 15.	3 7 3
●利用料 へ不満員員ののののののののののののののののののののののののののののののののののの	金金苦苦情などとなるととなったななをである。 一本ななをできたが、一本ななをできたが、一本ななをである。 一本ななをできたが、一本では、一本では、一本では、一本では、一本では、一本では、一本では、一本では	ともらさないことととしていることでは、まく対応することでは、まく対応してくれることでは、まく対応してくれることでは、まるがあることでは、は、できなどの基本サービスが充実していることでの基本サービスが充実していることでの基本サービスが充実していることでは、またでの基本がである。とのでは、またでは、またでは、またでは、またでは、またでは、またでは、またでは、また		14. 2.9 15. 14. 2.9	3 3 7 3
●利用料ややのののややでのののやや状状拘りを使康体体のののでもできます。	金金苦苦情なこととなる。 適正でなどででなるではなどでなるではなどでない。 対対ないでは、 対対ないない、 がいいい。 は他ではない。 は他ではない。 は他ではない。 は他ではない。 は他ではない。 は他ではない。 は他ではない。 は他ではない。 は他ではない。 はいいない。 はいいない。 はいない。 といない。 はいない。 はいない。 はいない。 はいない。 といる。 といる。 といる。 といる。 といる。 といる。 といる。 とい	ともらさないこと と と っくりと聞き、よく対応すること っくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ・信頼感があること ・信頼感が持てること 助などの基本サービスが充実していること 助などの基本サービスが充実していること 青報や利用者の希望を介護内容に反映すること		14. 2.9 15.	3 3 7 3
利用料ややのののやや状状拘拘カカキククケケ	金金苦苦対対入入態態東東をとしている。 一般では、大きないでは、大きないでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのが、大きないが、からないが、大きないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいが、たちないかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいかいか	ともらさないことととしていることのよりと聞き、よく対応することのよりと聞いてくれて、よく対応してくれること・信頼感があること・信頼感が持てること・信頼感が持てることがなどの基本サービスが充実していることでの基本サービスが充実していることでは、個人を尊重したケアを行うことには、個人を尊重したケアが行われていることがしっかりしていること		14. 2.9 15. 14. 2.9	3 3 7 3 3
利用料ややののやや状状拘拘物カカキカカキカカキカカキカカカキカカカキカカカキカカカキカカカカカカカカカカ	金金苦苦対対入入態態で、またとして、ななどで、ななどで、大変にに、大変になった。ななどをを心心、世間では、ないのない、は、ないのが、ないのが、ないが、ないが、ないが、ないが、ないが、ないが、ないが、ないが、ないが、ない	ともらさないことととしていることのよりと聞き、よく対応することのよりと聞いてくれて、よく対応してくれること・信頼感があること・信頼感が持てることがなどの基本サービスが充実していることがよどの基本サービスが充実していることでは、個人を尊重したケアを行うことに関してくれることがしっかりしていることがしっかりしていることがしっかりしていることがしっかりしていること		14. 2.9 15. 14. 2.9 2.9	33 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
利用満満員員事事康康体体ちち煙煙カケコカケコカカキカケカカカキカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカカ	金金苦苦対対入入態態東東やや飲飲が適正正どどな安排排いい止生の一条金金酒でななをを心心泄泄ててなな管管レレーななをを心感感介介ののどどった。	とととととしていることのくりと聞き、よく対応することのくりと聞いてくれて、よく対応してくれること・信頼感があること・信頼感が持てること・情頼感が持てることとのなどの基本サービスが充実していることは青報や利用者の希望を介護内容に反映すること情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれることに個人を尊重したケアを行うことに個人を尊重したケアが行われていることがしっかりしていることがしっかりしていることがしっかりしていること・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		14. 2.9 15. 14. 2.9 2.9	33 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
和用満満員員事事康康体体ちち煙煙知中一○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○<l></l>	金金苦苦対対入入態態東東やや飲飲の適適なが情情応応浴浴ににのの禁金銭酒」でななをを心心泄泄ててなな管管レレ専にななをを心感が介介ののどど理理できる。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	とととととしていること ととしていること ととしていること いくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ・信頼感があること ・信頼感が持てること 助などの基本サービスが充実していること 助などの基本サービスが充実していること 青報や利用者の希望を介護内容に反映すること 青報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること 個人を尊重したケアを行うこと 個人を尊重したケアが行われていること がしっかりしていること がしっかりしていること ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること 的ケアが充実していること		14. 2.9 15. 14. 2.9 2.9	3 3 7 3 3 9)
エオカキクケコサ和不不職職食食健健身身持持喫喫認認●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○	金金苦苦対対入入態態東東やや飲飲ののが適ななをを心心でいる。ことでは、、いつの禁止のです。であるではななをを心では、、いつの禁止のです。ではないでは、、いつの禁止ができる。では、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、	とととととしていることのくりと聞き、よく対応することのくりと聞いてくれて、よく対応してくれること・信頼感があること・信頼感が持てること・情頼感が持てることとのなどの基本サービスが充実していることは青報や利用者の希望を介護内容に反映すること情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれることに個人を尊重したケアを行うことに個人を尊重したケアが行われていることがしっかりしていることがしっかりしていることがしっかりしていること・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		14. 2.9 15. 14. 2.9 7.1 2.9 4.3	3 3 7 3 3 0)
 エオカキクケコサシ 和不不職職食食健健身身持持喫喫認認医 ●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○●○	金金苦苦対対入入態態東東やや飲飲のの関連が適面でどどなど、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、	ともらさないことととしていることのくりと聞き、よく対応することのくりと聞いてくれて、よく対応してくれること・信頼感があること・信頼感が持てること 助などの基本サービスが充実していること 助などの基本サービスが充実していること 青報や利用者の希望を介護内容に反映すること 青個人を尊重したケアを行うこと 個人を尊重したケアが行われていること がしっかりしていること がしっかりしていること がしっかりしていること ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること 的ケアが充実していること		14. 2.9 15. 14. 2.9 7.1 2.9	3 3 7 7 3 3 1 1 1 1 1 3 3
エオカキクケコサシスの一条で大大大狗物物が、、症症機機と関すが、、、症症機機と	金金苦苦対対入入態態東東やや飲飲のの関関 密が適適などで変ないででに、、つつ禁寒銭、、アラウン・でででで、、つつ禁ま銭、アラウン・でで、、でつつ禁まのテラののカカーでななをを心心泄泄ててなな管管レレ専専施施 移ったができる。・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	とととしていること ととと こもらさないこと とと こくりと聞き、よく対応すること っくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ・信頼感があること ・信頼感が持てること 助などの基本サービスが充実していること 助などの基本サービスが充実していること 青報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ・個人を尊重したケアが行われていること がしっかりしていること がしっかりしていること がしっかりしていること ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること 的ケアが充実していること わケアが充実していること との密接な連携があること との密接な連携がとれていること ととの密接な連携がとれていること		14. 2.9 15. 14. 2.9 7.1 2.9 4.3	3 3 7 7 3 3 9)
エオカキクケコサシス●(1)・「大きなののやや状状拘拘物物、、症症機機とといるののででは、大きなののででは、大きなののででは、大きなののででは、大きなののででは、大きなののででは、大きなののででは、大きなののででは、大きなでは、大きなでは、大きないのでは、大きなののででは、大きなののででは、大きなののででは、大きなののでは、大きなののでは、大きなののでは、大きなののでは、大きなののでは、大きなののでは、大きないのでは、大きなののでは、大きないのでは、またないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、またないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、大きないのでは、またないでは、またないでは、またないのでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、またないでは、まないでは、またないでは、まないでは、またないではないでは、またないでは、まないではないでは、またないでは、またないではないでは、またないでは、まないではないでは、またないではない	金金苦苦対対入入態態東東やや飲飲のの関関 密密ががが情情応応浴浴ににのの金金酒酒方方やや 接接なご正正どど安安 排排いい止止ののテテのの協力 連連ななをを心心 泄泄ててなな管管レレ専専施施 絡絡をを必必 でくく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく し	ともらさないことととしていることのくりと聞き、よく対応することのくりと聞いてくれて、よく対応してくれること・信頼感があること・・信頼感が持てることが必必基本サービスが充実していることも、おなどの基本サービスが充実していることを、おり、の者望を介護内容に反映することを、自個人を尊重したケアが行われていることがしっかりしていることがしっかりしていることがしっかりしていること・・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれることがかアが充実していることを、かケアが充実していることとの密接な連携があることとの密接な連携がとれていることとの密接な連携がとれていること		14. 2.9 15. 14. 2.9 7.1 2.9 4.3	3 3 7 3 3 3 0)

4.3

0.0

1.4

8

16

15

●家族との密な連携・協力があること ソ ○家庭的な生活空間を確保すること

タ ○自宅や家族から近いこと

●自宅や家族から近いこと

●家庭的な生活空間が確保されていること

チ ○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

●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

(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390500037	ニチイのほほえみ中村公園

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足(3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価

全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均

- 3 2.7 2.9 2.8
- 3 2.3 2.2 2.9
- 3 2.7 2.6 3.0
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 2.7 2.6 2.7
- 3 2.8 2.8 2.6
- 2 2.7 2.5 2.7
- 3 2.5 2.7 2.6
- 3 2.7 2.6 2.8
- 2 2.5 2.7 2.7
- 2 2.2 2.6 2.6
- 2 2.3 2.8 2.8
- 2 2.5 2.6 2.6
- 2 2.6 2.3 2.6
- 2 2.3 2.4 2.6
- 3 2.3 2.5 2.6
- 3 2.6 2.7 2.7
- 3 2.6 2.7 2.5
- 3 2.9 2.8 2.7
- 1 2.1 2.4 2.3

問21			を図り、利用者と れ、ご本人とご家						2	2.2	2.8	2.7
問22			用者やその家族に 営推進会議の内容						3	1.9	2.7	1.9
問23			ついて、満足され ホームのサービス			いますか			1	2.0	2.5	2.6
Т	ユーザー(利 月 上記の事業所から れのとおりです。			-	うち、今回の)評価事業に	ご参加いただい	いた利用者	音の参え	加状況に	İ	
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	により評価勇	票の記入を依頼	 [した利用 ^を	者数を	表しま	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	94.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。

評価票の回収数 13 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 76.5 % 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。 評価票の回収率

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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス事業者自己評価、ユーザー評価の評価結果を全職員に伝え、家族の方の意見、評価の結果に取り組んで いけれるように改善に向け、入居者、職員が共に支え合いながら一日一日の生活が有意義に過ごしていただける ように努力していけたらと思います。又レクレーションなども、入居者が全員参加出来る事を積極的に取り入れ て行きたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

受けて結果を	は、評価項目の問22として、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 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 記載しています。 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事	利用者%	利用者順位
Ī)次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ▶次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている ことは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	事業者	者%	恒位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること●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		11.1	3
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	16
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.7	1
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること●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		4.8	9
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.7	1
カ	○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●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.5	5
丰	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.8	9
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.6	12
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		6.3	8

ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと	
	●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	_
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること	
	●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	
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること	
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること	
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること	
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること	
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること	
1	0.000	1

ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること
セ	○家族との密な連携・協力があること
	●家族との密な連携・協力があること
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること
	●家庭的な生活空間が確保されていること

●家庭的な生活空間が確保され	ていること		
○自宅や家族から近いこと			
●自宅や家族から近いこと			
○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	
	○自宅や家族から近いこと●自宅や家族から近いこと	●自宅や家族から近いこと	○自宅や家族から近いこと

●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

12

6

3

16

12

9

1.6

7.9

11.1

0.0

1.6

4.8

(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				

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

全体平 全体平均 I社結果 1社結果 圴

- 3 2.7 3.0 2.8
- 3 2.3 3.0 2.9
- 3 2.6 3.0 3.0
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 2.8 3.0 2.6
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 3.0 2.7 2.6
- 3 2.7 3.0 2.8
- 3 2.5 2.7 3.0
- 2 2.2 2.6 3.0
- 3 2.3 2.8 3.0
- 3 2.6 2.6 3.0
- 3 2.6 3.0 2.6
- 3 2.3 3.0 2.6
- 3 2.5 2.6 3.0
- 3 2.6 3.0 2.7
- 3 2.6 2.7 3.0
- 3 0.0 2.8 2.7
- 3 2.1 3.0 2.3

問21	○堂に利用者の	の家族との連集	を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか			
HJ21	0 1101 1 17 10 11		れ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2.2	3.0	2.7
問22	OZIMZA		用者やその家族に報告していますか 営推進会議の内容を知っていますか 1	1.9	3.0	1.9
問23	0 1 1/11 11 101		ついて、満足されていると思いますか ポームのサービス全般について、満足していますか	2.0	3.0	2.6
2			D参加状況について 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	は	
	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	き表しま	す。	
	問11の職員の したい。問19 にしていきた	ご基づく事業者の言葉づかいなの身体抱束等い。	のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。 など、日頃より、利用者さんを敬まい、雑な言葉づかいにならないよう普段 きされておらず、非該当にしたので、職員間の意識を再確認して、今後もし			
4			用にあたり最も重要視している事項について 	≯ .		
		者が、それぞれ	して、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 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		利	利
l	○次の項目(●次の項目(ことは何で	のうち、居宅介 のうち、あなた すか。優先順位	●印が利用者に対する設問内容となっています。護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。が居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしているの高いものに5つ○をつけてください。	事業者	利用者%	用者順位
	ア 〇契約や	サービス計画・	内容などについて、わかりやすく説明すること		20.	0 1

	を記載しています。		利	杊
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	用者	用者順
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている ことは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	者	%	順 位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		20.0	1
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
1	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	6
ц	●個人情報を絶対に外にもらさないこと ・ ○利用料金が適正なこと			
'	●利用料金が適正なこと		0.0	6
7	● 付加料金が過止なこと こ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		0.0	_
	●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	6
オ	- ○職員の対応に安心感・信頼感があること		20.0	1
	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		20.0	ı
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		0.0	6
	●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		0.0	-
7	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		20.0	1
	●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1	
Ź	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	6
4	●身体拘束の宗正など、個人を尊重したケチが行われていること - ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること			
1)	○持ち物や金銭の管理がしつかりしていること		0.0	6
Ξ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	6
	●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	6
サ	- ○認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	6
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	U
દ	◇ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること		20.0	1
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること			
フ	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	6
4	●地域と密接な連絡がとれる体制があること		00.0	
Ľ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		20.0	1
`	→ 家庭的な生活空間を確保すること		T T	
	●家庭的な生活空間が確保されていること		0.0	6
1	7 ○自宅や家族から近いこと			
	●自宅や家族から近いこと		0.0	6
9				
	○ 在日 TPD (在心、圧日ガミ、心以大久) 「VPLIM PPD なこ)が単正立で40℃ いっこ		0.0	6

●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 6

(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

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

はっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー (利用者) 評価の選択肢) なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 満足 3 やや不満 不満 (2点) (1点) (0点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

ーザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価

全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均

- 3 2.7 3.0 2.8
- 3 2.3 2.0 2.9
- 3 2.0 2.6 3.0
- 3 2.7 2.9 2.7
- 3 2.7 2.8 2.7
- 3 2.8 2.9 2.6
- 2 2.7 2.6 2.7
- 3 2.9 2.7 2.6
- 3 2.7 2.9 2.8
- 3 2.5 2.7 2.6
- 3 2.2 2.4 2.6
- 2 2.3 2.8 3.0
- 3 2.7 2.6 2.6
- 3 2.6 2.6 2.6
- 3 2.3 3.0 2.6
- 3 2.6 2.5 2.6
- 2 2.6 2.6 2.7
- 3 2.6 2.7 2.9
- 3 3.0 2.8 2.7
- 3 2.1 2.9 2.3

問21				を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますかれ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.2	2.9	2.7
問22				用者やその家族に報告していますか	1	1.9	2.3	1.9
問23	○利用者は、	サービス全船	役に	営推進会議の内容を知っていますか ついて、満足されていると思いますか ポームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.9	2.6
Г	上記の事業所から 次のとおりです。	居宅介護支	_	り参加状況について 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				
-	参加利用者数 利用者の参加率	8 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 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用			-	
-	評価票の回収数	7	%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数				1
-	評価票の回収率	•	0/0	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		, 0	す。	
	・入口の階段させていた	こ基づく事業 が雨など だきました	で濡 た。	のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。 言れた際に滑べりやすいと意言をいただいているので、滑り止めのシー と今後、毎月発行する広報誌にて報告して行こうと思います。	 -ト等	を貼り	対応	
	次の表は、評価5 受けている利用者 結果を記載してい	頁目の問22 者が、それそ います。	とだれ	用にあたり最も重要視している事項について して、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 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 ●印が利用者に対する設問内容となっています。	ービスき、そ	の	利田	
Į.	○次の項目	のうち、居っ	它介	●印が利用者に対する最高的各となっています。 護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 が居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にし	ている	事業者	利 用 者 %	j J

	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 を記載しています。		利	利
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事	利用者%	用
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。	事業者	者	有順
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	者	%	利用者順位
ア	· ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.7	6
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.7	J
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		3.3	9
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	J
ウ	↑ ○利用料金が適正なこと		10.0	4
	●利用料金が適正なこと		10.0	7
I	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		3.3	9
	●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	9
オ	- ○職員の対応に安心感・信頼感があること		16.7	1
	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		10.7	•
カ	○ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.3	2
	●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	
キ	- ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		10.0	4
	●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	Т
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		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	9
ケ	· ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		6.7	6
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	L	0.7	U
7	: ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	14
	●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
サ	· ○認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	14
	●到知点の十、の声明的トマジ大字! アレファ l.	ı	0.0	17

	● 個人自我を配列に下にもらさないこと	
ウ	○利用料金が適正なこと	10.0 4
	●利用料金が適正なこと	10.0
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	3.3 9
	●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
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること	1 6.7 1
	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	— 10.7
力	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	13.3 2
	●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 2
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	1 0.0 4
	●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 -1
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと	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
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	6.7 6
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	0.7
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること	1 0.0 14
	●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
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること	0.0 14
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること	
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ■ 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	13.3 2
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること	0.0 14
,	●地域と密接な連絡がとれる体制があること	
セ	○家族との密な連携・協力があること	1 0.0 14
	●家族との密な連携・協力があること	
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること	■ 6.7 6
	●家庭的な生活空間が確保されていること	. 0.7
タ	○自宅や家族から近いこと	0.0
	●自宅や家族から近いこと	3.3 9
チ	○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	22 0
	●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 9

(認知症対応型共同生活介護)

I	車業老釆早	車業老々
Į		学 术任4
	2371001294	グループホームグリーンハウス

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

- 十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)
- 十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
- ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか 問13
- ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
- ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

- ・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価
- 全体平 全体平均 社 社結 結果 均
- 2 2.7 2.9 2.8
- 3 2.3 2.5 2.9
- 3 2.7 2.6 3.0
- 2 2.7 2.9 2.7
- 3 2.7 2.8 2.7
- 3 2.8 2.6 2.6
- 2 2.7 2.9 2.7
- 2 2.8 2.7 2.6
- 3 2.7 2.9 2.8
- 2 2.5 2.7 2.6
- 2 2.2 2.9 2.6
- 2 2.3 2.9 2.8
- 2 2.7 2.6 2.6
- 2.5 2 2.6 2.6
- 2 2.3 2.8 2.6
- 2 2.5 2.5 2.6
- 3 2.6 2.8 2.7
- 2 2.6 2.7 2.8
- 2.7 3 2.8 2.8
- 2 2.1 2.6 2.3

- 問21 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●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。 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか 問22
- 2.2 2.7 2.7 2

2 1.9 | 1.8 1.9

●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

問23 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

2 2.0 2.7 2.6

> 利用 者順 位 3

13

11

1

6

6

17

13

12

6

6

13

5

4

6

0.0

1.5

3.0

6.0

6.0

1.5

7.5

9.0

6.0

●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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

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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

運営推進会議の報告を徹底していき、ご家族からの意見を反映できる環境を目指していきます。苦情受付窓口に ついても再度説明機会を持ちたいと思います。地域密着の施設を今まで以上に意識していきます。入居者・ご家 族が安心して頂けるサービス環境を整え、信頼関係を築いていきます。施設として防災・防火対策に対しても意 識を強く持つようにしていきます。従業員の専門知識の向上が出来るように、研修会への参加、施設内での勉強 会を行い、各自のレベルアップをしていきます。

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、評価項目の問22として、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。	カ	利	
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	事業者	用者%	
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.4	
→ ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.5	
ウ 〇利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.9	

	● 個人情報を絶対に分にもらさないこと	-
ウ	○利用料金が適正なこと	ſ
	●利用料金が適正なこと	L
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	ſ

工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	4.5	Ī
	●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	
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること	17.9	
	●職員の対応に安心蔵・信頼蔵が捧てること	17.3	П

力	○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●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	
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること●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	6.0	

ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと
	●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
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること

コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること
	●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
41-	○認知症の方への専門的ケアが充実していること

	• 20 T (20 T) (10 T) (10 T) (10 T) (10 T)
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること
	- 1116 S. J. 115 S. S. 116 S. S. S. S. L. H. M. L. S.

	O DE STANKE OF DESCRIPTION CAN CAN CAN DE C
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること
セ	○家族との密な連携・協力があること
	●家族との密な連携・協力があること
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること

	evines a month, months and
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること
	●家庭的な生活空間が確保されていること
タ	○自宅や家族から近いこと
	●自字や家族から近いこと

	— — — 1 / / / /	/\r				 	
4	○海岸休期	(IIII A	奴出士 41.	施設長以下の組織体制など)	が加立されているとし		
/	○連呂仲削	(理念、	产品刀虾、	他放大以下の組織や削なと)	小帳ではないでいること	1.5	10
	●運営体制	(理念	経営方針	施設長以下の組織体制など)	が確立されていること	1.5	13
	● Æ LI ITTIN	(ルエロングをしく	カロドストン・1 ・2 hm hw は、かし、8 こ /	N PERCHOLINE	 	

(認知症対応型共同生活介護)

(FB) **/ ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **								
事業者番号	事業者名							
2371001617	グループホーム 千音寺							

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢) なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (3点) (2点) (1点) (0点)

十分満足 満足 3 やや不満 不満 (2点) (1点) (3点) (0点)

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 間13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

- ーザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価
- 全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均
- 3 2.7 2.9 2.8
- 2 2.3 1.4 2.9
- 3 2.0 2.6 3.0
- 3 2.7 2.4 2.7
- 2 2.7 2.8 2.7
- 3 2.8 2.3 2.6
- 2 2.7 2.8 2.7
- 3 2.7 2.7 2.6
- 3 2.7 2.6 2.8
- 2 2.5 2.8 2.7
- 2 2.2 2.7 2.6
- 2 2.3 2.8 2.8
- 2 2.1 2.6 2.6
- 3 2.6 2.4 2.6
- 2 2.3 2.4 2.6
 - 3 2.0 2.5 2.6
- 3 2.6 2.7 2.7
- 2 2.6 2.7 2.6
- 2.8 2.8 2.7
- 2 2.1 1.7 2.3

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか●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	2	2.2	2.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか●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	2	1.9	0.9	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.6
2.	ユーザー(利用者)評価の参加状況について				
	L記の事業所から居宅介護支援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 欠のとおりです。	者の参	加状況に	は	

参加利用者数	16		上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9	%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご家族の評価を受け、問22、23共に情報提供不足の結果だと考えます。問20については、回報紙の作成を 行い併設施設との合同行事等の様子や各ユニットでの催し物を紹介させていただきます。問22では年に6回開 催している推進会議の内容を評議委員として出席されている方々のみならず全家族へ周知して参ります。

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、評価項目の問22として、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。

	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 E記載しています。		利	利
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事	利 用	用
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。	事業者	者	利用者順
•	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている ことは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	者	%	位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		2.3	11
	●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	
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	13
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ	○利用料金が適正なこと		11.6	3
	●利用料金が適正なこと			
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		9.3	4
,	●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 ○ ○ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □		<u> </u>	
才	○職員の対応に安心感・信頼感があること●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		18.6	1
+1	○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		7.0	
//	●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		7.0	6
士	●食事へ入信、別信力がなどの基本ターとスが元来していること○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		47	0
-1	●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.7	9
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		0.0	13
ŕ	●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
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		7.0	6
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		7.0	U
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	13
	●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
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	13
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		7.0	6
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること			
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	13
مد.	●地域と密接な連絡がとれる体制があること			
-12	○家族との密な連携・協力があること		4.7	9
17	●家族との密な連携・協力があること ○ ウェン・ルース ファー・			
9	○家庭的な生活空間を確保すること		9.3	4
ъ	●家庭的な生活空間が確保されていること			
タ	011 (3,1,7,7) 5,1,4 CC		16.3	2
	●自宅や家族から近いこと		10.5	

2.3 | 11

チ ○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

●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

(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391000052	ニチイのほほえみ高畑

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価

全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均

- 3 2.7 2.2 2.8
- 3 2.3 1.2 2.9
- 3 2.2 2.6 3.0
- 3 2.7 2.3 2.7
- 3 2.7 2.4 2.7
- 3 2.8 2.0 2.6
- 3 2.7 2.8 2.7
- 3 2.7 2.7 2.6
- 3 2.7 2.8 2.8
- 2 2.5 2.7 2.6
- 2 2.2 2.2 2.6
- 2 2.3 2.6 2.8
- 2 2.7 2.6 2.6
- 2.5 2 2.6 2.6
- 3 2.3 2.3 2.6
- 3 2.5 2.5 2.6
- 2 2.6 2.5 2.7
- 3 2.6 2.7 2.3
- 2 2.7 2.5 2.8
- 2 2.1 1.3 2.3

- 問21
 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか

 ●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

 問22
 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか

 2
 1 0
- ●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 問23 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか

 2
 1.9
 1.5
 1.9

 3
 2.0
 2.5
 2.6

2.8

2.7

0.0 | 12

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72. 2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

看護師の問題で不安を持っておられるご家族には入居時にもっとしっかりした説明をしておくべきであったと反省しております。また胃ろうなど重度化した場合どうなるか不安を抱いておられるご家族もおられました。この問題については、ご本人の意志とご家族の気持ちホームの体制など簡単に決められる性質のものではないので、運営推進会議などの場で説明、話し合いをもっていきたいと考えています。またご本人の意見だと思いますが、「弁当はよくない」「トイレが汚い」などはスタッフに伝えて改善していきたいと思います。職員の言葉づかいなど利用者からの点数が低いのでもっとしっかりしたいと皆で相談します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、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。

結果を	いる利用を持たっていたが、これの立場がも取り重要視している事項を決め気もの下がもも項も選択していたださいであっています。		利	利用
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事	用	用
(〇次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。	事業者	者	有 順
	▶次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	者	%	者順位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		3.4	8
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.4	0
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	12
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	12
ウ	○利用料金が適正なこと		10.3	4
	●利用料金が適正なこと		10.0	•
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		3.4	8
	●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		J	
才	○職員の対応に安心感・信頼感があること		13.8	2
,	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		<u> </u>	
カ	○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 ● ● 東 き 1 ※ ・		17.2	1
.1-	●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 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	_	1.0.0	
+	●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		10.3	4
'n	〇身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		0.0	10
	●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
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.4	8
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.4	0
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	12
	●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
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること		3.4	8
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.1	
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		13.8	2
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること			
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	12
1	●地域と密接な連絡がとれる体制があること	_		
T	○家族との密な連携・協力があること		10.3	4
17	●家族との密な連携・協力があること ○ ウェバルルス ファット			
y	○家庭的な生活空間を確保すること		0.0	12
ъ	●家庭的な生活空間が確保されていること ○ カロスでは、			
9	○自宅や家族から近いこと		10.3	4
_	●自宅や家族から近いこと		10.0	7

○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

●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

(認知症対応型共同生活介護)

+ 11/4 # # !!		+m+4
	争業有番方	事業有名
	2391000060	ニチイのほほえみ春田

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

はっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー (利用者) 評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
н і Ііті	рТ ІЩ

全体平均 全体平 I社結果 1社結果 圴

- 2 2.7 3.0 2.8
- 2 3.0 2.3 2.9
- 3 3.0 2.6 3.0
- 2 2.7 3.0 2.7
- 3 2.7 3.0 2.7
- 2 2.8 3.0 2.6
- 3 2.7 3.0 2.7
- 2 3.0 2.7 2.6
- 2 2.7 3.0 2.8
- 3 2.5 2.7 3.0
- 2.2 2.6 1 3.0
- 2.3 2.8 1 3.0
- 2 2.6 2.6 3.0
- 2 2.6 3.0 2.6
- 2 2.3 3.0 2.6
- 2 2.5 2.6 3.0
- 2 2.6 3.0 2.7
- 2 2.6 2.7 3.0
- 3 3.0 2.8 2.7
- 1 2.1 3.0 2.3

		車携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか 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 2	2.2	3.0	2.7
問22 Oi	軍営推進会議の内容を、	・利用者やその家族に報告していますか る運営推進会議の内容を知っていますか	1.9	3.0	1.9
		の連貫推進云磯の内谷を知っていますが 般について、満足されていると思いますか			
	1 47 14 E 1 - 1 2 2	ープホームのサービス全般について、満足していますか	2.0	3.0	2.6
上記の		価の参加状況について 対援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	加状況に	İ	
参加利	川用者数 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	舌の参加率 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	冥の回収数 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数を表し	ます。		
評価票	栗の回収率 5.6	% 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。	
次の表受けて結果を	長は、評価項目の問22 こいる利用者が、それぞ と記載しています。	利用にあたり最も重要視している事項について 2として、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 ご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 下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	か 事	利用	利用者順
(○次の項目のうち、居室 ●次の項目のうち、あっ	下段♥ロか利用有に対する試問的各となっています。 宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 なたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている 順位の高いものに5つ○をつけてください。	業	/者	者順位
	○契約やサービス計	画・内容などについて、わかりやすく説明すること		20.	.0 1
イ	○個人情報を絶対に			0.0	0 6
ウ	●個人情報を絶対に ○利用料金が適正な			20.	.0 1
エ	●利用料金が適正な ○不満や苦情などを	こと じっくりと聞き、よく対応すること			
	●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	-
才	○職員の対応に安心●職員の対応に安心	惑・信頼感があること 惑・信頼感が持てること		0.0	0 6
カ		介助などの基本サービスが充実していること 介助などの基本サービスが充実していること		0.0	0 6
丰	○健康状態について	の情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		0.0	0 6
ク	○身体拘束の禁止な	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 ど、個人を尊重したケアを行うこと		0.0	
h		ど、個人を尊重したケアが行われていること 理がしっかりしていること			
ŕ	●持ち物や金銭の管理	理がしっかりしていること		20.	
コ	- > 0 1	ビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること 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	0 6
サ		門的ケアが充実していること 門的ケアが充実していること		0.0	0 6
シ	○医療機関や協力施	設との密接な連携があること 設との密接な連携がよれていること		20.	.0 1
ス		設とい名後は連携がとれていること がとれる体制があること		0.0	0 6
セ	○家族との密な連携			0.0	
ソ	●家族との密な連携 ○家庭的な生活空間				
	●家庭的な生活空間	が確保されていること		0.0	0 6
タ	○自宅や家族から近			20.	.0 1
チ	●自宅や家族から近○運営体制(理念、	いこと 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			
		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	0 6

(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391100035	ニチイのほほえみ当知

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

はっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー (利用者) 評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
- - ●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、地域との交流があ りますか

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価

全体平 全体平均 I社結果 1社結果 圴

- 3 2.7 2.9 2.8
- 3 2.6 2.3 2.9
- 3 2.8 2.6 3.0
- 3 2.7 2.8 2.7
- 3 2.7 2.8 2.7
- 3 2.8 2.4 2.6
- 3 2.7 2.7 2.7
- 3 2.7 2.7 2.6
- 3 2.7 2.7 2.8
- 3 2.5 2.7 2.8
- 3 2.2 2.8 2.6
- 3 2.3 2.8 2.8
- 3 2.6 2.6 2.6
- 3 2.6 2.6 2.6
- 3 2.3 2.4 2.6
- 3 2.3 2.5 2.6
- 3 2.6 2.7 2.7
- 3 2.6 2.7 2.8
- 3 3.0 2.8 2.7
- 2 2.1 2.3 2.3

- 問21 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか 2.2 | 2.8 | 2.7 3 ●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 問22 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか 3 2.8 | 1.9 1.9 ●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 問23 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか 3 2.0 | 2.6 | 2.6 ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか
 - 2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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

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策等に関するコメントは、次のとおりです。

大事なお客様のご家族に頂いた貴重なご意見は会社としても施設としても責任者スタッフ共にありがたく意見と して希望として受け止めて今後のお客様に対しての接し方ケアのあり方に反映させて頂きます。いつも同じ目で 見てると変化に気づかない点があると思いますので大変参考になります。無汰にならないように生かして行きた いと思います。それぞれの目線の相違を通感いたしました。

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、評価項目の問22として、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

	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 を記載しています。
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている

22	上段○印が事業有、下段●印が利用有に対する設向内谷となつ(います。	#	刀	<u>+</u>
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている ことは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	業者	者%	者順位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		8.2	4
	●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	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	14
.1.	●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ワ	○利用料金が適正なこと		16.3	2
	●利用料金が適正なこと			
工	. ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		4.1	8
1	●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 ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○		 	
A	- ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.3	2
4	●検責の対応に支心器 自模器が引くること ○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			
//	●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	4
ىد	●良事や八付、が他力助などの基本ケーとへが元美していること○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		0.4	_
4	●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	7
)-1	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		0.0	4.4
2	●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
H	○持ち物や金銭の管理がしつかりしていること		0.0	4.4
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.0	11
7			0.0	4.4
	●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.0	11
4)			11	8
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		4.1	0
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		18.4	1
	●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	ı
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	14
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	17
セ	○家族との密な連携・協力があること		4.1	8
	●家族との密な連携・協力があること		T. I	U

利用

2.0

0.0

8.2

11

14

事

用

X	○地域と密接な連絡がとれる体制があること
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること
セ	○家族との密な連携・協力があること
	●家族との密な連携・協力があること
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること
	●家庭的な生活空間が確保されていること
タ	○自宅や家族から近いこと
	●自宅や家族から近いこと
チ	○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
	●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

(認知症対応型共同生活介護)

	事業者番号	事業者名
,	2391200025	ニチイのほほえみ呼続

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

はっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー (利用者) 評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
評1曲	評価

全体平 全体平均 I社結果 1社結果 圴

- 3 2.7 3.0 2.8
- 3 3.0 2.3 2.9
- 3 2.6 3.0 3.0
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 2.7 2.5 2.7
- 3 2.8 3.0 2.6
- 3 2.7 2.8 2.7
- 3 3.0 2.7 2.6
- 3 2.7 3.0 2.8
- 3 2.5 2.7 3.0
- 2 2.2 2.6 2.8
- 2 2.3 2.8 2.8
- 3 2.8 2.6 2.6
- 3 2.6 2.8 2.6
- 2 2.3 2.5 2.6
- 3 2.5 2.5 2.6
- 3 2.6 2.8 2.7
- 3 2.6 2.7 2.8
- 3 3.0 2.8 2.7
- 2 2.1 1.5 2.3

	□ ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか□ 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 2.2 3.0 2.7								
_			者やその家族に報告していますか		2	1.9	2.0	1.9	
_			が推進会議の内容を知っていますか ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	_		1.5	2.0	1.3	
			oいて、満足されていると思いますか sームのサービス全般について、満足していますか	7	2	2.0	2.8	2.6	
2. ユ	2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について								
	の事業所から とおりです。	居宅介護支援	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	İ		
参加和	利用者数	17	:記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評	 『価票の記入を依頼した利用者	皆数を	表しま	す。		
利用和	者の参加率	100.0 %	:記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評	呼価票の記入を依頼した利用者	きの害	合を表	します。		
評価別	票の回収数	4	F価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を携	出していただいた利用者数を	を表し	ます。			
評価別	票の回収率	23. 5 %	F価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を携	出していただいた利用者の割	削合を	表しま	す。		
	業者のコメ の評価結果に	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	サービスの改善方策等に関するコメントは、次の	とおりです。					
次の 受け 結果 問22	表は、評価項でいる利用を記載している を記載していましています。 上段○印 ○次の項目の ●次の項目の	頁目の問22と ぎが、それぞれ います。 が事業者、下段 のうち、居宅介 のうち、あなた	こあたり最も重要視している事項について て、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事立場から最も重要視している事項を次の項目の中 ● のが利用者に対する設問内容となっています。 ● 支援サービスを提供する上で重要だと思うものを ・ 「居宅介護支援サービスを利用する上で(または事	から 5 項目選択していただき ・、5 つお選びください。	、そ	の事業が	利用者%	利用者順位	
)高いものに5つ○をつけてください。 g容などについて、わかりやすく説明すること				5.3	-	
			Y容などについて、わかりやすく説明してくれるこ	: E			J.3		
イ		報を絶対に外に 報を絶対に外に					0.0	12	
ウ		金が適正なこと 金が適正なこと					15.8	3 1	
工	○不満や	苦情などをじっ	りと聞き、よく対応すること				5.3	7	
オ	○職員の	対応に安心感・	りと聞いてくれて、よく対応してくれること f頼感があること f頼感が持てること				10.	_	
カ	○食事や	入浴、排泄介助	よどの基本サービスが充実していること				10.	5 3	
丰	○健康状!	態についての情	などの基本サービスが充実していること 最や利用者の希望を介護内容に反映すること				5.3		
ħ			♂や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ■人を尊重したケアを行うこと	:					
9			3人を尊重したケアが行われていること 3人を尊重したケアが行われていること				5.3	7	

●認知症の方への専門的ケアが充実していること ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること

○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること ○自宅や家族から近いこと

●自宅や家族から近いこと チ ○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 ●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

12 0.0 15.8 10.5

5.3

0.0

10.5

0.0

0.0

0.0

7

12

3

12

12

12

(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

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足(3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

- ・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価
- 全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均
- 3 2.7 3.0 2.8
- 3 2.3 2.4 2.9
- 3 2.6 2.6 3.0
- 3 2.7 2.7 2.7
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 2.8 2.6 2.6
- 3 2.7 2.6 2.7
- 3 2.4 2.7 2.6
- 3 2.7 2.4 2.8
- 3 2.5 2.7 2.4
- 3 2.2 2.4 2.6
- 3 2.3 2.9 2.8
- 3 2.9 2.6 2.6
- 3 2.6 2.7 2.6
- 3 2.3 2.7 2.6
- 3 2.3 2.5 2.6
- 3 2.6 2.6 2.7
- 3 2.6 2.7 2.3
- 3 3.0 2.8 2.7
- 3 2.1 3.0 2.3

問21		•		を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか 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	2.2	2.9	2.7
問22				用者やその家族に報告していますか 営推進会議の内容を知っていますか	2	1.9	2.9	1.9
問23		_		ついて、満足されていると思いますか ホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6
<u> </u>	2. ユーザー (利用者) 評価の参加状況について 上記の事業所から居宅介護支援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	於加利用者数	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	用者数を	表しま	す。	
禾	川用者の参加率	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	用者の害	合を表	します。	,

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

利用

者

2.9

0.0

10

14

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

●自宅や家族から近いこと

評価票の回収数

評価票の回収率

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

ユーザー評価の中でも、ご家族によって評価にばらつきがあることが今回の評価から読み取ることができました。そのため、ご本人・ご家族の思いと行き違いのないように努めていきます。今後の取り組みとして、①契約時の説明内容の中で、苦情受付窓口・個人情報・利用中に起こりやすいトラブルについては、必要に応じて適宜説明を再度行っていく。②職員の接遇についての教育・研修を見直し実戦に移していく。③利用者が安全・安心に暮らせる環境作りに力を入れていく。以上を重点に見直していき、誰もが満足できるホームへと改善していきます。

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、評価項目の問22として、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。

結果を記載しています。 問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

(○次の項目のうち、店宅介護又接サービスを促供する上で豊安にと思うものを、5つね選びくにさい。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている ことは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	者	%	順 位	
	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5.7	7	ĺ
	●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				ı T
1	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	14	
ъ.	●個人情報を絶対に外にもらさないこと				ī
ソ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		17.1	1	
~	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		0.0	40	Ī
	●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	
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること		140	0	[
•	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.3	2	l
カ	○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	
	●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		0.0	7	l
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		0.0	14	ĺ
	●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	' '	1
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		8.6	4	
	●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				l T
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.9	10	
_	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ○ 関係 ・				ī
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.9	10	
+	● 実産、助酒、アレビ・行廠庫の使用など、利用者の情好に配慮してくれること○認知症の方への専門的ケアが充実していること			-	Ī
y	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.7	7	
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		14.3	2	
•	●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		l
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	14	ĺ
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること				Ī
セ	○家族との密な連携・協力があること		8.6	4	
``	●家族との密な連携・協力があること		- L		
J	○家庭的な生活空間を確保すること		5.7	7	
<i>}</i>	●家庭的な生活空間が確保されていること		· · · ·	•	ı
グ	○自宅や家族から近いこと		2.0	10	

チ ○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

●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

(認知症対応型共同生活介護)

	事業者番号	事業者名
٠	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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足(3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

- ・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価
- 全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均
- 3 2.7 2.9 2.8
- 3 2.3 2.2 2.9
- 3 2.7 2.6 3.0
- 2 2.7 2.8 2.7
- 3 2.7 2.6 2.7
- 3 2.8 2.6 2.6
- 3 2.7 2.4 2.7
- 3 2.5 2.7 2.6
- 3 2.7 2.8 2.8
- 3 2.5 2.7 2.6
- 3 2.2 2.6 2.6
- 2 2.3 2.8 2.8
- 3 2.6 2.6 2.6
- 2 2.6 2.6 2.6
- 2 2.3 2.5 2.6
- 3 2.3 2.5 2.6
- 3 2.6 2.6 2.7
- 3 2.6 2.7 2.5
- 2.7 3 2.6 2.8
- 2 2.1 2.2 2.3

問21 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか 1 2.2 2.7 2.7 ●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 問22 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか 2 1.9 1.7 1.9 ●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 問23 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか 2 2.0 2.4 2.6 ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自由記載欄では、サービスの質について、不安に思っておられるご家族様のご意見がありました。サービス計画は、面会時の説明やサービス計画書の送付及び、毎月のお便りで、状態・体調等のご説明も行っております。しかし、サービス計画の内容が十分伝っていないとのご指摘がありますので、今後はさらに詳しくお伝えするよう、改善いたします。又、入浴に関して同性介助を希望される利用者様・ご家族様には、現在も対応できておりますが、より一層注意していきます。

Til.

3.1

11

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、評価項目の問22として、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。

結果を	記載しています。		利	利
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者	利用者順
)次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。	業	者	百 順
	▶次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	者	%	位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		7.8	5
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.0	0
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		3.1	11
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.1	
ウ	○利用料金が適正なこと		3.1	11
	●利用料金が適正なこと		0.1	
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		4.7	8
	●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			
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること		15.6	1
	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			-
力	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		4.7	8
_	●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 (Att は は 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		9.4	3
	●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
1	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.6	15
4-	● 身体拘束の宗正など、個人を専里したクナが1つれていること ○ 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること			
1)	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.1	11
7	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	4.0
	●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮りること		0.0	16
41-	○認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	7
7	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		6.3	7
3/	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		156	1
·	●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	ı
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	16
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	10
セ	○家族との密な連携・協力があること		7.8	5
	●家族との密な連携・協力があること		7.0	U
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること		47	0
	●家庭的な生活空間が確保されていること		4.7	8
タ	○自宅や家族から近いこと			
	●自宅や家族から近いこと		9.4	3

チ ○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

●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

(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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

- ・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価
- 全体平 全体平 社 社結 結果 抅 均
- 3 2.7 2.9 2.8
- 3 2.3 2.5 2.9
- 3 2.7 2.6 3.0
- 2 2.7 2.8 2.7
- 2 2.7 2.8 2.7
- 2 2.8 2.8 2.6
- 3 2.7 2.8 2.7
- 2 2.8 2.7 2.6
- 3 2.7 2.8 2.8
- 3 2.5 2.8 2.7
- 2 2.2 2.8 2.6
- 3 2.3 2.8 3.0
- 3 2.8 2.6 2.6
- 3 2.6 2.8 2.6
- 2 2.3 2.6 2.6
- 2 2.6 2.5 2.6
- 2 2.6 2.8 2.7
- 3 2.6 2.7 2.8
- 3 3.0 2.8 2.7
- 3 2.1 2.5 2.3

21 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●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									
		ついて、満足されていると思いますか ホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.9	2.6			
上記の事業所か	2. ユーザー (利用者)評価の参加状況について 上記の事業所から居宅介護支援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	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価では、ご家族様と事業所との評価が大幅に違う評価項目が少なく、平均してよい評価を頂けたように感じられました。前回、前々回の指摘された部分が、少しは改善できたからかと思います。下回る項目の運営推進会議の報告では、議事録をご家族様にお送りした経緯はありますが、より一層の確実な報告を徹底していきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、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。

結果を	でも利用する。ではではいり立場がら取り重要視している事項を扱い項目の中からも項目選択していたださ、での 計記載しています。		利	利用
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事	用	用
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。	事業者	者	伯 順
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	者	%	者順位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		3.4	11
	●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		0.1	
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	14
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	
ウ	○利用料金が適正なこと		10.2	4
	●利用料金が適正なこと		10.2	•
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		1.7	12
	●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	
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること		13.6	2
	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
力	○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 ● ▲ 本 は 7 × × × × × × × × × × × × × × × × × ×		5.1	9
	●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 ○ (対すり) だに、 ことでのはおりなり用する 2 まままままます。			
丰	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		6.8	7
2-	●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 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと			
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
F	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		4 7	10
.,	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.7	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	1.4
	●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
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること		8.5	5
,	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.5	J
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		16.9	1
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		10.5	•
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	14
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	
セ	○家族との密な連携・協力があること		5.1	9
	●家族との密な連携・協力があること		• • • •	
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること		11.9	3
	●家庭的な生活空間が確保されていること		נוו.	J
タ	○自宅や家族から近いこと		0.5	_
	●自宅や家族から近いこと		8.5	5
				_

6.8

チ ○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

●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

(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

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足(3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

- ・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価
- 全体平 全体平均 社 社結 結果 均
- 2 2.7 3.0 2.8
- 3 2.3 2.7 2.9
- 3 2.9 2.6 3.0
- 2 2.7 2.4 2.7
- 2 2.7 2.2 2.7
- 3 2.8 2.6 2.6
- 3 2.7 2.7 2.7
- 2 2.6 2.7 2.6
- 2 2.7 2.7 2.8
- 2 2.5 2.7 2.6
- 2 2.2 2.6 2.0
- 2 2.3 2.4 2.8
- 3 2.4 2.6 2.6
- 3 2.6 2.4 2.6
- 2.3 2.7 2.6 1
- 2 2.6 2.5 2.6
- 3 2.6 2.4 2.7
- 3 2.6 2.7 2.3
- 2 2.7 2.5 2.8
- 2 2.1 2.4 2.3

問21 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか 1 2.2 2.4 2.7 ●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 問22 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか 2 1.9 1.7 1.9 ●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 問23 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか 2 2.0 | 2.6 2.6 ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自由記載欄では、一部の職員の応対が悪く不愉快な気持ちになったとの、ご意見があり大変申し訳なく思います 。又、施設内でも「ピリピリした空気感の時があります」とのご指摘があり、早急に改善いたします。職員の接 遇等、会議でも取り上げ教育してきてはおりますが、今回の指摘をうけ、外部より講師を招き、厳しく教育して いく事が、決まりましたので、職員一同よりよい施設にする為、努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、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。

結果を	記載しています。		利	利 用
	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている	事業者	利用者%	用者順位
	▼秋の項目のすら、あなたが店宅介護又援り「ころを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)入りにしている ことは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	ы	70	位
	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		11.8	1
	●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.0	•
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		2.9	13
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.0	
ウ	○利用料金が適正なこと		5.9	7
	●利用料金が適正なこと		0.0	
工	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		8.8	2
	●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	_		
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		5.9	7
-2.				
21	○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●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.8	2
4-	●食事や八佾、併祀介明などの基本り「ころが元美していること」 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		0.0	
7	●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		8.8	2
カ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		0.0	0
	●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		8.8	2
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.0	2
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		8.8	
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		2.9	13
	●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.3	10
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.9	7
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		5.9	7
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	_		
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	16
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること			
セ	○家族との密な連携・協力があること		5.9	7
	●家族との密な連携・協力があること			
y	○家庭的な生活空間を確保すること		2.9	13
2	●家庭的な生活空間が確保されていること ○ パナカオゲシンステート			
A	○自宅や家族から近いこと		5.9	7
	●自宅や家族から近いこと		J.3	1

0.0

16

チ ○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

●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

(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名		
2371600426	グループホームふれんど		

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

はっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー (利用者) 評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

全体平均 全体平 I社結果 1社結果 圴

- 2 2.7 3.0 2.8
- 3 3.0 2.3 2.9
- 3 2.6 3.0 3.0
- 3 2.7 2.5 2.7
- 2 2.7 3.0 2.7
- 3 2.8 2.5 2.6
- 3 2.7 2.5 2.7
- 2 3.0 2.7 2.6
- 2 2.7 3.0 2.8
- 2 2.5 2.7 3.0
- 2.2 2.6 1 3.0
- 2 2.3 2.8 3.0
- 2 2.5 2.6 2.6
- 2 2.6 2.0 2.6
- 2 2.3 2.5 2.6
- 2 2.5 2.6 3.0
- 2 2.6 3.0 2.7
- 2 2.6 2.7 2.5
- 3 2.7 0.0 2.8
- 1 2.1 1.5 2.3

問21 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか 1 2.2 3.0 2.7 ●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 問22 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか 1 1.9 | 1.0 1.9 ●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 問23 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか 2 2.0 | 3.0 | 2.6 ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか 2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	者の参加率 66.7 % 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。			
評価票の回収数	2		評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。	
評価票の回収率	11.1	%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

御利用者、御家族が重視されている、職員との信頼関係、健康管理について、今以上に安心してサービスを受けていただけるよう、面接時には個人日誌に加え、ヒヤリハットにも目を通していただくようお促めする。又、面会に来るのが困難な御家族には、月一回の書面だけでなく、定期的に電話連絡をし、日頃の様子を知っていただき、信頼関係が築けるよう努める。

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

○家庭的な生活空間を確保すること

○自宅や家族から近いこと

●自宅や家族から近いこと

●家庭的な生活空間が確保されていること

チ ○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

●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

次の表は、評価項目の問22として、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。

結果を 問22	、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も項目選択していただき、その ・記載しています。 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 〕次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ■次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしている ことは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	事業者	利用者%	利用者順位
	- とは同じりか。優元順位の高いものに3つ0をつけてくたさい。 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		12.5	3
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	7
	●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	
ウ	○利用料金が適正なこと ■ 5/17/18/14 かかせ カー・		12.5	3
_	●利用料金が適正なこと ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること			
ユ	●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		12.5	3
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること		25.0	4
	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		25.0	ı
力	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		0.0	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 (Att はない) また 1 (At			
+	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.0	7
カ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		OF O	4
	●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		25.0	1
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.0	7
	●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.0	
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	7
J.L.	●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○認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	_
y	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	7
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		12.5	3
	●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	J
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	7
4-	●地域と密接な連絡がとれる体制があること ○京体トの変な連携・増力があること		0.0	_
۷	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		0.0	7
	→ 2/1/V C -> 17 - 2/1/2 / M1/2/4 (2) - 2/1/2			

7

7

7

0.0

0.0

0.0

(認知症対応型共同生活介護)

	事業者番号	事業者名
2371600731		グループホームあすなろ

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

はっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー (利用者) 評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

****	ユーザー
事業者自己	(利用者)
評価	評価

全体平 全体平均 I社結果 1社結果 圴

- 3 2.7 2.9 2.8
- 3 2.1 2.3 2.9
- 3 2.5 2.6 3.0
- 3 2.7 2.8 2.7
- 3 2.7 3.0 2.7
- 3 2.8 2.6 2.6
- 3 2.7 2.7 2.7
- 2 2.6 2.7 2.6
- 2 2.7 2.8 2.8
- 2 2.5 2.7 2.7
- 2 2.2 2.6 2.6
- 2 2.3 2.7 2.8
- 2 2.8 2.6 2.6
- 2 2.6 2.9 2.6
- 2 2.3 2.8 2.6
- 2 2.7 2.5 2.6
- 2 2.6 2.5 2.7
- 2 2.6 2.7 2.8
- 2 3.0 2.8 2.7
- 1 2.1 2.4 2.3

問21		•	を図り、利用者 れ、ご本人とご	•					2	2.2	2.8 2	7
問22 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●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 1 1.9 1.2 1.9							9					
問23			呂推進会議の内 ついて、満足さ									
JHJ2-0			プロースのサービ				·カゝ		2	2.0	2.8 2	.6
2.	ユーザー (利	用者) 評価の	D参加状況につ	いて								
上			サービスを受け [、]		つうち、	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		
参	加利用者数	18	上記事業所の全	利用者のうち	ち、無作為	抽出により	評価票の記	入を依頼した利用	用者数を	表します	0	
利	用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全	利用者のうち	ち、無作為	抽出により	評価票の記	人を依頼した利用	用者の害	合を表し	ょす。	
評	価票の回収数	13	評価票の記入を	依頼した利用	用者のうち	、評価票を	提出していた	ただいた利用者	数を表し	ます。		
評	価票の回収率	72.2 %	評価票の記入を	依頼した利用	用者のうち	、評価票を	提出していた	ただいた利用者の	の割合を	表します	0	
3.	事業者のコメ	ント										
今	回の評価結果に	二基づく事業者	のサービスの改	善方策等に関]するコメ:	ントは、次	のとおりです	•				
①. 人事異動の説明を面会時の事後報告から事前に説明する事とする。②. アンケートの依頼などの説明が充分に行える様、電話等を活用し、随時意見交換、情報提供を図る。③. エレベーターの作動を、一階ディサービスの迎車の時間には何ヶ所かの出入口が開放状態となり停止させていたが、業務を見直し短くした。④. 運営推進会議の内容をあすなろ通信に掲載し、お知らせして行く。⑤. ご家族との食事会の開催回数については、全体のご家族からの要望、ご意見を伺って検討する。他に、ホームの昼食への招待など検討中。⑥. 居宅支援センター												
			用にあたり最も して、サービスの					(計画光正から出	LN 7	<i>t</i> ,		
	の衣は、評価が けている利用者 果を記載してい	g日の向22と 針が、それぞれ ヽます.	の立場から最も	重要視してい	る事項を	次の項目の	事業有又は目 中から5項目	選択していたた	き、そ	か	4 11	利
問2	2 上段○印 ○次の項目(が事業者、下段 のうち、居宅介	:●印が利用者に :護支援サービス	対する設問内 を提供する上	内容となっ 上で重要だ	ています。 ごと思うもの	を、5つお	異びください。		事業	利用者	用者順
	●次の項目のことは何で	のうち、あなた すか。優先順位	が居宅介護支援の高いものに5	サービスを利 つ〇をつけて	利用する上 てください	:で(または '。	事業所を選	ぶ上で) 大切に 1	している	者	%	位
			内容などについ 内容などについ		. ,		. - Ъ				1.9	11
	イ ○個人情	報を絶対に外に	漏らさないこと		() (DL9)	10 (/ 100					1.9	11
	- 11 17 1111	報を絶対に外に 金が適正なこと	さらさないこと								13.0	2
		金が適正なこと		ノルウンファ	e 1.							
			くりと聞き、よ くりと聞いてく			れること					5.6	6
			信頼感があるこ 信頼感が持てる	_							18.5	1
	カ 〇食事や	入浴、排泄介助	などの基本サー	ビスが充実し							5.6	6
			」などの基本サー 「報や利用者の希			_						
			「報や利用者の希 「報や利用者の希				٤.				5.6	6
	/		個人を尊重した個人を尊重した		_	<u></u>					1.9	11
	ケ 〇持ち物・	や金銭の管理が	個人と守重した しっかりしてい しっかりしてい	ること							1.9	11

11.1

5.6

6

チ ○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

●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

タ ○自宅や家族から近いこと

●自宅や家族から近いこと

(認知症対応型共同生活介護)

ı	Living to the second					
	事業者番号	事業者名				
	2371601184	グループホームあすか				

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

問1~23の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価と

なっています。 問1~23の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。 (トB○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー(利用者)評価の選択肢)

十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない (2点) (1点) (0点)

十分満足 (3点) 3 やや不満 (1点) 満足 不満 (2点) (0点)

※点数欄の最高点は3,最低点は0になります。

- 問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか
 - ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか
- ○サービスに関する苦情の申し出窓口(施設、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることに 問 2 ついて、説明していますか
 - ●苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか
- 問3 ○利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか
 - ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか
- 問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか
 - ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
- 問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか
 - ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
- 問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
 - ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
- ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか 問7
 - ●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気配りがなされ ていますか
- 問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか
 - ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか
- 問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮して
 - ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込め、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか
- 問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
 - ●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、安心感が持てますか
- 問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
 - ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか
- 問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか
 - ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか
- 問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか
 - ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされ ていますか
- 問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか
 - ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか
- 問15 ○レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか
 - ●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
- 問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか
 - ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
- 問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか
 - ●個人の生活(着替え、身だしなみを整えるなど)を尊重した介護を行ってくれますか
- 問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか
 - ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか
- 問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしてい ますか
 - ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に 隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか
- 問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれ
 - ●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、地域との交流があ りますか

・ザー 事業者自己 (利用者) 評価 評価

全体平 全体平均 社 社結 結果 均

- 2 2.7 2.9 2.8
- 3 2.3 2.6 2.9
- 3 2.8 2.6 3.0
- 2 2.7 2.7 2.7
- 2 2.7 2.9 2.7
- 2 2.8 2.7 2.6
- 2.7 2.7 2.7
- 2 2.9 2.7 2.6
- 2 2.7 2.6 2.8
- 2 2.5 2.8 2.7
- 2 2.2 2.8 2.6
- 2 2.3 2.9 2.8
- 2 2.7 2.6 2.6
- 2 2.6 2.9 2.6
- 2 2.3 2.9 2.6
- 2 2.8 2.5 2.6
- 2 2.6 2.7 2.7
- 2 2.6 2.7 2.8
- 2.7 2 3.0 2.8
- 2 2.1 1.8 2.3

- 問21
 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか。

 ●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。

 ○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか。

 ●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。

 1
 1.9
 0.8

2.7

1.9

3.3

10

2. ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	己事業所の全利用者のうち、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	112.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。			
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果を踏まえ、運営推進会議報告の徹底(今後あすか通信に記載し報告する)をしていく。又定期的な家族面談を実施し、利用者、家族満足の充実を図る。地域住民への働きが不足している事を受け止め、活動を積極的にしていく事も課題である。コミュニティーセンターへの活動を有意義に利用する為のアンテナを立てておく必要を感じている。回覧板にて地域行事を把握すると同時に、担当職員を決め計画立案(参加への)し、実施していきたい。介護職員としてのプロ意識を高める研修を立案した。長期目標、短期目標を立案し研修内容を考慮していく。より良いサービス提供の事、職員一丸となり努力をしていく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、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。

結果	を記載しています。		利	利用
問22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業	用	用
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	業者	利用者%	者順位
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5.0	7
	●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	,
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		1.7	13
,	●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ	7 ○利用料金が適正なこと ● 7 1円 M A が 第 工 か こ		8.3	5
_	●利用料金が適正なこと : ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		1.0.0	
	- ○小個でも情などをじつくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.0	3
7	●小個で音音などをじらくりと聞いてくれて、よく対応してくれること - ○職員の対応に安心感・信頼感があること		00.0	4
~	●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		20.0	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		15.0	2
	●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	
+	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		5.0	7
	●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	
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		3.3	10
,	●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			
ク	- ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.7	13
_	●持ら物や金銭の管理がしつがりしていること○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること			4.0
	●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮りること		0.0	16
4)	- ○認知症の方への専門的ケアが充実していること		17	10
	●認知症の方への専門的ケアが充実していること		1.7	13
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること		5.0	7
	●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		0.0	,
フ	○地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	16
	●地域と密接な連絡がとれる体制があること			
セ	○家族との密な連携・協力があること		3.3	10
	●家族との密な連携・協力があること			
)	/ ○家庭的な生活空間を確保すること		10.0	3
,	●家庭的な生活空間が確保されていること			
5	7 ○自宅や家族から近いこと		6.7	6
	●自宅や家族から近いこと		0.7	U
フ	○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

●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