

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

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

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○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	2	2.7	3.0	2.8
問2	○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	3	2.9	2.2	2.3
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	3	3.0	2.8	2.6
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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.7	2.6	2.7
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	2	2.8	2.5	2.6
問7	○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 ●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	3	2.7	2.7	2.7
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	3	2.6	2.7	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.9	2.8
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	2	2.5	2.9	2.7
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	2	2.2	2.6	2.6
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ののってくれますか	3	2.3	2.6	2.8
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	3	2.6	2.6	2.6
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	3	2.6	2.3	2.6
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	3	2.3	2.5	2.6
問16	○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.1	2.5
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	3	2.6	2.7	2.7
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	3	2.7	2.5	2.6
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	3	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	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	3	2.2	2.7	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	2.7	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	2.5	2.6

## 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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

苦情受付についての説明不足とのご指摘あり次回のおたよりで苦情についての案内を出し周知を計ります。入浴について希望がかなってないとの指摘について利用者様の話しをよく聞き、満足していただけるような取組を考えていきます。機能訓練についてのご指摘について1日回の体操だけでなく、他に考えて実行してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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		4.1	8
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		2.0	12
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		14.3	2
エ ○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		2.0	12
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
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	■	6.1	6
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		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 ●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 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		6.1	6
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		4.1	8
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	■	2.0	12
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	■	12.2	3
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		0.0	17
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	■	4.1	8
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		8.2	5
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.2	4
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		2.0	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401073	グループホーム「あじさい」

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書など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	3	2.7	2.4	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.1	2.3
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	3	3.0	2.5	2.6
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	3	2.7	2.4	2.7
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	3	2.7	2.5	2.7
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	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○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 ●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	3	2.7	2.8	2.7
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	2	2.6	2.9	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.9	2.8
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	3	2.5	2.7	2.7
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	3	2.2	2.6	2.6
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ののってくれますか	3	2.3	2.9	2.8
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	3	2.6	2.4	2.6
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	3	2.6	2.6	2.6
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	3	2.3	2.4	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	2	2.6	2.4	2.5
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	3	2.6	2.6	2.7
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	3	2.7	2.5	2.6
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	3	2.7	2.9	2.8
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ていますか ●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	3	2.1	2.9	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	3	2.2	2.4	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	3	1.9	1.2	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	2.4	2.6

## 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	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。

ご家族様からの、ご意見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っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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%	利用者順位
	○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。			
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		7.1	5
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		2.9	10
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		14.3	2
エ	○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		2.9	10
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		15.7	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		14.3	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 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.9	10
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	■	2.9	10
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		7.1	5
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
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		4.3	8
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	■	11.4	4
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	■	0.0	16
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	■	5.7	7
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	■	4.3	8
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		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		1.4	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.2	2.3
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	3	3.0	2.7	2.6
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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.7	2.6	2.7
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	3	2.8	2.8	2.6
問7 ○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 ●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	2	2.7	2.5	2.7
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	3	2.6	2.5	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.6	2.8
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	2	2.5	2.7	2.7
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	2	2.2	2.6	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.8	2.8
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	2	2.6	2.5	2.6
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	2	2.6	2.3	2.6
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	2	2.3	2.4	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.3	2.5
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	3	2.6	2.7	2.7
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	3	2.7	2.5	2.6
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	3	2.7	2.9	2.8
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ていますか ●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	1	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 ●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	3	1.9	2.7	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	1	2.0	2.5	2.6

## 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	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。
評価票の回収率	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。

## 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。又レクリエーションなども、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

次の表は、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報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
エ ○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
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	■	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
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		1.6	12
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		7.9	6
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	■	11.1	3
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		0.0	16
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		1.6	12
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		4.8	9
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.9	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		1.6	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700573	グループホームまりん

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○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	3	2.7	3.0	2.8
問2	○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	3	2.9	3.0	2.3
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	3	3.0	3.0	2.6
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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.8	3.0	2.6
問7	○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 ●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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.6	3.0	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	3.0	2.8
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	3	2.5	3.0	2.7
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	2	2.2	3.0	2.6
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ののってくれますか	3	2.3	3.0	2.8
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	3	2.6	3.0	2.6
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	3	2.6	3.0	2.6
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	3	2.3	3.0	2.6
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いますか	3	2.6	3.0	2.5
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	3	2.6	3.0	2.7
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	3	2.7	3.0	2.6
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	3	2.7	0.0	2.8
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ていますか ●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	3	2.1	3.0	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	3	2.2	3.0	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	3.0	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	3.0	2.6

## 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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

問11の職員の言葉づかいなど、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から注意したい。問19の身体拘束等されておらず、非該当にしたので、職員間の意識を再確認して、今後もしないようにしていきたい。

## 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

次の表は、評価項目の間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。

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%	利用者順位
	○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。			
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		20.0	1
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	6
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	6
エ	○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	■	0.0	6
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		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 ●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
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	■	20.0	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 ●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
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		0.0	6
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		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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	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 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		20.0	1
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	■	0.0	6
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	■	20.0	1
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		0.0	6
タ	○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
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		0.0	6



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700821	グループホームまりん広池

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○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	3	2.7	3.0	2.8
問2	○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	3	2.9	2.0	2.3
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	3	3.0	2.0	2.6
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	3	2.7	2.9	2.7
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	3	2.7	2.8	2.7
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	3	2.8	2.9	2.6
問7	○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 ●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	2	2.7	2.6	2.7
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	3	2.6	2.9	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.9	2.8
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	3	2.5	2.6	2.7
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	3	2.2	2.4	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	3.0	2.8
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	3	2.6	2.7	2.6
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	3	2.6	2.6	2.6
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	3	2.3	3.0	2.6
問16	○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.6	2.5
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	2	2.6	2.6	2.7
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	3	2.7	2.9	2.6
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	3	2.7	3.0	2.8
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に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●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	3	2.1	2.9	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	3	2.2	2.9	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	2.3	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	2.9	2.6

## 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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・入口の階段が雨などで濡れた際に滑りやすいと意言をいただいているので、滑り止めのシート等を貼り対応させていただきました。</li> <li>・運営推進会議の内容を今後、毎月発行する広報誌にて報告して行こうと思います。</li> </ul>
--

## 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、評価項目の間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。

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%	利用者順位
○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。				
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			6.7	6
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			3.3	9
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと			10.0	4
エ ○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			3.3	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		■	16.7	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			13.3	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 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		■	10.0	4
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			3.3	9
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			6.7	6
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		■	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること			0.0	14
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			13.3	2
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			0.0	14
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		■	0.0	14
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		■	6.7	6
タ ○自宅や家族から近いこと ●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 ●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

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371001294	グループホームグリーンハウス

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.5	2.3
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	3	3.0	2.7	2.6
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	2	2.7	2.9	2.7
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	3	2.7	2.8	2.7
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	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○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 ●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	2	2.7	2.9	2.7
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	2	2.6	2.8	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.9	2.8
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	2	2.5	2.6	2.7
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	2	2.2	2.9	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.9	2.8
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	2	2.6	2.7	2.6
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	2	2.6	2.5	2.6
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	2	2.3	2.8	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	2	2.6	2.5	2.5
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	3	2.6	2.8	2.7
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	2	2.7	2.8	2.6
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	3	2.7	2.8	2.8
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ていますか ●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	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	2	2.2	2.7	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	1.8	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

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。

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、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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	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		1.5	13
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.9	2
エ ○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		4.5	11
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	■	17.9	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	■	6.0	6
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	6
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		0.0	17
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		1.5	13
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		3.0	12
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	■	6.0	6
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		6.0	6
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		1.5	13
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	■	7.5	5
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	■	9.0	4
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.0	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		1.5	13

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書など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	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○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	2	2.9	1.4	2.3
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	3	3.0	2.0	2.6
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	3	2.7	2.4	2.7
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	2	2.7	2.8	2.7
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	3	2.8	2.3	2.6
問7 ○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 ●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	2	2.7	2.8	2.7
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	3	2.6	2.7	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.6	2.8
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	2	2.5	2.8	2.7
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	2	2.2	2.7	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.8	2.8
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	2	2.6	2.1	2.6
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	3	2.6	2.4	2.6
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	2	2.3	2.4	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.0	2.5
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	3	2.6	2.7	2.7
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	2	2.7	2.6	2.6
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	1	2.7	2.8	2.8
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ていますか ●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	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

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	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、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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		2.3	11
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	13
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.6	3
エ ○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		9.3	4
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	■	18.6	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		7.0	6
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	■	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 ●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 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		7.0	6
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		0.0	13
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		0.0	13
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	■	7.0	6
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		0.0	13
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	■	4.7	9
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		9.3	4
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		16.3	2
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		2.3	11

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書など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	3	2.7	2.2	2.8
問2 ○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	3	2.9	1.2	2.3
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	3	3.0	2.2	2.6
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	3	2.7	2.3	2.7
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	3	2.7	2.4	2.7
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	3	2.8	2.0	2.6
問7 ○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 ●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	3	2.7	2.8	2.7
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	3	2.6	2.7	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.8	2.8
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	2	2.5	2.6	2.7
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	2	2.2	2.2	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.6	2.8
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	2	2.6	2.7	2.6
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	2	2.6	2.5	2.6
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	3	2.3	2.3	2.6
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いますか	3	2.6	2.5	2.5
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	2	2.6	2.5	2.7
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	3	2.7	2.3	2.6
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	2	2.7	2.5	2.8
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に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●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	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	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	1.5	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	3	2.0	2.5	2.6

## 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、評価項目の間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。

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%	利用者順位
	○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。			
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		3.4	8
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報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 ●利用料金が適正なこと	■	10.3	4
エ	○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	■	3.4	8
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	■	13.8	2
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		17.2	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 ●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
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		0.0	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		3.4	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 ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		3.4	8
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		13.8	2
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		0.0	12
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	■	10.3	4
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		0.0	12
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.3	4
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		0.0	12



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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	2	2.7	3.0	2.8
問2 ○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	2	2.9	3.0	2.3
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	3	3.0	3.0	2.6
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	2	2.7	3.0	2.7
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	3	2.7	3.0	2.7
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	2	2.8	3.0	2.6
問7 ○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 ●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	3	2.7	3.0	2.7
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	2	2.6	3.0	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.7	3.0	2.8
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	3	2.5	3.0	2.7
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	1	2.2	3.0	2.6
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ののってくれますか	1	2.3	3.0	2.8
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	2	2.6	3.0	2.6
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	2	2.6	3.0	2.6
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	2	2.3	3.0	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	2	2.6	3.0	2.5
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	2	2.6	3.0	2.7
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	2	2.7	3.0	2.6
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	3	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	1	2.1	3.0	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	3.0	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	3	1.9	3.0	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	1	2.0	3.0	2.6

## 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	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。

## 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。

## 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、評価項目の間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。

事業所	利用者%	利用者順位
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。		
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	20.0	1
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	0.0	6
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	20.0	1
エ ○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	0.0	6
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	0.0	6
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	0.0	6
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	0.0	6
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	0.0	6
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	20.0	1
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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	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 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	20.0	1
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	0.0	6
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	0.0	6
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	0.0	6
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	20.0	1
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	0.0	6

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.6	2.3
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	3	3.0	2.8	2.6
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	3	2.7	2.8	2.7
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	3	2.7	2.8	2.7
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	3	2.8	2.4	2.6
問7 ○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 ●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	3	2.7	2.7	2.7
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	3	2.6	2.7	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.7	2.8
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	3	2.5	2.8	2.7
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	3	2.2	2.8	2.6
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ののってくれますか	3	2.3	2.8	2.8
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	3	2.6	2.6	2.6
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	3	2.6	2.6	2.6
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	3	2.3	2.4	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.3	2.5
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	3	2.6	2.7	2.7
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	3	2.7	2.8	2.6
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	3	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	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 ●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	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	3	1.9	2.8	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	3	2.0	2.6	2.6

## 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	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、評価項目の間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。

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%	利用者順位
	○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。			
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	■	8.2	4
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	0.0	14
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		16.3	2
エ	○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	■	4.1	8
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	2
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		8.2	4
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	■	6.1	7
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	■	0.0	14
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		2.0	11
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		2.0	11
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		4.1	8
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		18.4	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		0.0	14
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		4.1	8
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		2.0	11
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		0.0	14
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		8.2	4

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○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	3	2.7	3.0	2.8
問2	○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	3	2.9	3.0	2.3
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	3	3.0	3.0	2.6
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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.7	2.5	2.7
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	3	2.8	3.0	2.6
問7	○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 ●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	3	2.7	2.8	2.7
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	3	2.6	3.0	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	3.0	2.8
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	3	2.5	3.0	2.7
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	2	2.2	2.8	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.8	2.8
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	3	2.6	2.8	2.6
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	3	2.6	2.8	2.6
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	2	2.3	2.5	2.6
問16	○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.5	2.5
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	3	2.6	2.8	2.7
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	3	2.7	2.8	2.6
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	3	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	2	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 ●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
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	2.0	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	2.8	2.6

## 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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	23.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

施設内の行事に地域住民が参加できるようにします。また、今以上に地域の行事に入居者が参加できるようにします。そのために、地域住民の方々と話し合っ、良い方法をさがしたいと思います。

## 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、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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		5.3	7
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報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 ●利用料金が適正なこと		15.8	1
エ ○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		5.3	7
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	■	10.5	3
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		10.5	3
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	■	5.3	7
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		5.3	7
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		5.3	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 ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	10.5	3
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	■	0.0	12
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		0.0	12
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	■	0.0	12
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		0.0	12
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		15.8	1
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		10.5	3

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400884	グループホーム浦里

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書など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	3	2.7	3.0	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.4	2.3
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	3	3.0	2.6	2.6
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	3	2.7	2.7	2.7
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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○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 ●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	3	2.7	2.6	2.7
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	3	2.6	2.4	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.4	2.8
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	3	2.5	2.4	2.7
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	3	2.2	2.4	2.6
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ののってくれますか	3	2.3	2.9	2.8
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	3	2.6	2.9	2.6
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	3	2.6	2.7	2.6
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	3	2.3	2.7	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.3	2.5
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	3	2.6	2.6	2.7
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	3	2.7	2.3	2.6
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	3	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	3	2.1	3.0	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	3	2.2	2.9	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	2.9	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	2.6	2.6

## 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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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・研修を見直し実践に移していく。③利用者が安全・安心に暮らせる環境作りを力を入れていく。以上を重点に見直し、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、評価項目の間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。

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%	利用者順位
	○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。			
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	■	5.7	7
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	14
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	17.1	1
エ	○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		2.9	10
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	■	14.3	2
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		8.6	4
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		0.0	14
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		8.6	4
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		2.9	10
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
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		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 ●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	2
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		0.0	14
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	■	8.6	4
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		5.7	7
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.9	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		0.0	14



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400959	グループホームよろこび

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書など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	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.2	2.3
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	3	3.0	2.7	2.6
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	2	2.7	2.8	2.7
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	3	2.7	2.6	2.7
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	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○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 ●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	3	2.7	2.4	2.7
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	3	2.6	2.5	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.8	2.8
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	3	2.5	2.6	2.7
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	3	2.2	2.6	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.8	2.8
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	3	2.6	2.6	2.6
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	2	2.6	2.6	2.6
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	2	2.3	2.5	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	3	2.6	2.3	2.5
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	3	2.6	2.6	2.7
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	3	2.7	2.5	2.6
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	3	2.7	2.6	2.8
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ていますか ●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	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 ●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	1	2.2	2.7	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	1.7	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	2.4	2.6

## 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わっていない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。

## 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、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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		7.8	5
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	■	3.1	11
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	11
エ ○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	■	4.7	8
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	■	15.6	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		4.7	8
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		9.4	3
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	15
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		3.1	11
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		0.0	16
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		6.3	7
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	■	15.6	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		0.0	16
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	■	7.8	5
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		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		3.1	11

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371401395	グループホーム ゆう

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○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	3	2.7	2.9	2.8
問2	○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	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族の個人情報（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	3	3.0	2.7	2.6
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	2	2.7	2.8	2.7
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	2	2.7	2.8	2.7
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	2	2.8	2.8	2.6
問7	○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 ●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	3	2.7	2.8	2.7
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	2	2.6	2.8	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.7	2.8	2.8
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	3	2.5	2.8	2.7
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	2	2.2	2.8	2.6
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ののってくれますか	3	2.3	3.0	2.8
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	3	2.6	2.8	2.6
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	3	2.6	2.8	2.6
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	2	2.3	2.6	2.6
問16	○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	2	2.6	2.6	2.5
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	2	2.6	2.8	2.7
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	3	2.7	2.8	2.6
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	3	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	3	2.1	2.5	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 ●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	1.8	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	2.9	2.6

## 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	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えます。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えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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		3.4	11
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	14
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10.2	4
エ ○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		1.7	12
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	■	13.6	2
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		5.1	9
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		6.8	7
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		0.0	14
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		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 ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	8.5	5
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	■	16.9	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		0.0	14
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	■	5.1	9
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		11.9	3
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.5	5
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		6.8	7

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400096	グループホーム虹色

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○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	2	2.7	3.0	2.8
問2	○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	3	2.9	2.7	2.3
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	3	3.0	2.9	2.6
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	2	2.7	2.4	2.7
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	2	2.7	2.2	2.7
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	3	2.8	2.6	2.6
問7	○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 ●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	3	2.7	2.7	2.7
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	2	2.6	2.6	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.7	2.7	2.8
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	2	2.5	2.6	2.7
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	2	2.2	2.0	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.4	2.8
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	3	2.6	2.4	2.6
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	3	2.6	2.4	2.6
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	1	2.3	2.7	2.6
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いますか	2	2.6	2.6	2.5
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	3	2.6	2.4	2.7
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	3	2.7	2.3	2.6
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	2	2.7	2.5	2.8
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ていますか ●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	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 ●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	1	2.2	2.4	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	1.7	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	2.6	2.6

## 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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、一部の職員の対応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、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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		11.8	1
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		2.9	13
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.9	7
エ ○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	■	8.8	2
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
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		8.8	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 ●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
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	■	8.8	2
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		8.8	2
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	13
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		5.9	7
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	■	5.9	7
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		0.0	16
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		5.9	7
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		2.9	13
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.9	7
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		0.0	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○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	2	2.7	3.0	2.8
問2	○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	3	2.9	3.0	2.3
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	3	3.0	3.0	2.6
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	3	2.7	2.5	2.7
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	2	2.7	3.0	2.7
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	3	2.8	2.5	2.6
問7	○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 ●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	3	2.7	2.5	2.7
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	2	2.6	3.0	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.7	3.0	2.8
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	2	2.5	3.0	2.7
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	1	2.2	3.0	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	3.0	2.8
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	2	2.6	2.5	2.6
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	2	2.6	2.0	2.6
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	2	2.3	2.5	2.6
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いますか	2	2.6	3.0	2.5
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	2	2.6	3.0	2.7
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	2	2.7	2.5	2.6
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	3	2.7	0.0	2.8
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ていますか ●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	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 ●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	1	2.2	3.0	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	1.0	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	3.0	2.6

## 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	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願いする。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ら、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

次の表は、評価項目の間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。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
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。			
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	■	12.5	3
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	7
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	12.5	3
エ ○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	■	12.5	3
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	■	25.0	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 ●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
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		0.0	7
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		25.0	1
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		0.0	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 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	7
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		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 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		12.5	3
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		0.0	7
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		0.0	7
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		0.0	7
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		0.0	7
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		0.0	7



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371600731	グループホームあすなる

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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○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	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.1	2.3
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	3	3.0	2.5	2.6
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	3	2.7	2.8	2.7
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	3	2.7	3.0	2.7
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	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○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 ●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	3	2.7	2.7	2.7
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	2	2.6	2.6	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.7	2.8	2.8
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	2	2.5	2.7	2.7
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	2	2.2	2.6	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.7	2.8
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	2	2.6	2.8	2.6
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	2	2.6	2.9	2.6
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	2	2.3	2.8	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合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いますか	2	2.6	2.7	2.5
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	2	2.6	2.5	2.7
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	2	2.7	2.8	2.6
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	2	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	1	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 ●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	1	1.9	1.2	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	2.8	2.6

## 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。

<p>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る通信に掲載し、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. 居宅支援センターは併設なく、当社のケアマネジャーを通してのご入居もない為、直接的対応は困難だが御意見を預ける様する。</p>
---

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。

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%	利用者順位
	○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。			
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	■	1.9	11
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.9	11
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.0	2
エ	○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	■	5.6	6
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	■	18.5	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		5.6	6
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		5.6	6
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		1.9	11
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		1.9	11
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		1.9	11
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	■	3.7	10
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		7.4	5
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		0.0	17
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		1.9	11
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		13.0	2
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		11.1	4
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		5.6	6

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
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。  
(上段○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。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書など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	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○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	3	2.9	2.6	2.3
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	3	3.0	2.8	2.6
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	2	2.7	2.7	2.7
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	2	2.7	2.9	2.7
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	2	2.8	2.7	2.6
問7 ○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 ●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	2	2.7	2.7	2.7
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	2	2.6	2.9	2.7
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いますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.7	2.6	2.8
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	2	2.5	2.8	2.7
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	2	2.2	2.8	2.6
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ののってくれますか	2	2.3	2.9	2.8
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	2	2.6	2.7	2.6
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	2	2.6	2.9	2.6
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	2	2.3	2.9	2.6
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いますか	2	2.6	2.8	2.5
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	2	2.6	2.7	2.7
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	2	2.7	2.8	2.6
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	2	2.7	3.0	2.8
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ていますか ●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	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	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	0.8	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	2.8	2.6

## 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	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、評価項目の間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。

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%	利用者順位
	○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。			
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		5.0	7
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	13
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	5
エ	○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	■	10.0	3
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	■	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 ●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
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	■	5.0	7
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		3.3	10
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		1.7	13
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		0.0	16
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	■	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 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		5.0	7
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		0.0	16
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	■	3.3	10
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		10.0	3
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.7	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		3.3	10