

平成23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
2390300032	ニチイケアセンター名古屋北

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.4	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.5	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.4	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.6	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.6	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.4	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.4	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.8	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.7	1.1	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	2	2.9	2.5	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.1	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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 ●定期的で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	2.2	1.2	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

- ①名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価を行うにあたっての説明不足であるのか、回収率が悪いと思われましたので再度説明して協力が得られるようにする。
- ②苦情受付窓口についての説明不足により、窓口がホーム以外にある事を知らない方がみえるので、再度説明しなおす。
- ③運営推進会議の参加がなかなかしてもらえない事もあるが、ホームの見やすい場所に見る事ができるように設置してあるが、アピール不足で知らない方が多かった。結果を郵送し、説明していく。

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21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること		14.8	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		3.7	10
3 ○個人情報j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	■	1.9	12
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	5
5 ○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		1.9	12
6 ○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		14.8	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.1	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		7.4	5
9 ○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	12
10 ○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	12
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	17
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	5.6	7
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	■	11.1	3
14 ○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
15 ○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	■	5.6	7
16 ○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		3.7	10
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.6	7
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		1.9	12

平成23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	ニチイケアセンター中村公園

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.5	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.5	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.0	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.5	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.3	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.6	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.5	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	1	2.4	2.4	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.5	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.6	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.7	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.7	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.6	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.1	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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 ●定期的で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	2.2	2.5	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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て、入居者、職員が共に支え合いながら一日一日を生活が有意義に過ごしていただけるように努力していきたいと思っております。又地域の方との交流、大学生とのかかわりを大切につなぎ入居者が安心して暮していける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21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	16.7	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	8
3 ○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	11
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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
6 ○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
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 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.0	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		6.7	6
9 ○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	■	1.7	11
10 ○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		3.3	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	16
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		0.0	16
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		13.3	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	16
15 ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	6.7	6
16 ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		1.7	11
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		1.7	11
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		1.7	11

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370800795	グループホーム大喜

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	3.0	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.8	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.8	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	1	2.4	3.0	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	3.0	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	3.0	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	3.0	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	3.0	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	3.0	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	3.0	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	2	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.8	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.8	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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を説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、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、ご存知ですか	3	2.9	2.6	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	3.0	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	2.5	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

入居者様とご家族の方々、また地域の人に喜んでいただける施設を目標に、個別ケアの充実と地域友好につながる地域活動にスタッフ一同、入居者様と共に積極的に参加をし、サービス改善とグループホーム大喜の介護をより知っていただけるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	16.0	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		0.0	14
3 ○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		4.0	9
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	8.0	3
6 ○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		16.0	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	8.0	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
9 ○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
10 ○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	14
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		4.0	9
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		4.0	9
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	■	8.0	3
14 ○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
15 ○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	■	4.0	9
16 ○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		8.0	3
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.0	3
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		4.0	9

平成23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
2390800049	ニチイケアセンター石川橋

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.4	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.4	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.2	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.0	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.3	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.4	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.3	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.3	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.2	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.3	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.2	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.5	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.5	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.3	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	1.8	2.2
問18	○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	2.3	2.6
問19	○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	2.2	1.4	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.3	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。

まずは、暖かい数々の助言有難うございます。この結果を、スタッフ全員で共有し、今後の運営にいかしていきたいと思えます。スタッフも漸く定着し、個々のレベルアップを今後は目指していきます。また、入居者様、御家族様へ、より密なコミュニケーション、連携を取る事によって、安心して暮らせる、安心して託せる「ホーム」に近付けると思えます。ひとつずつではありますが、確実に改善していきますので、今後とも、宜しくお願い致します。

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21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	11.7	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		1.7	13
3 ○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	15
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.7	2
5 ○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		6.7	7
6 ○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
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 ●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		8.3	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		8.3	4
9 ○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		1.7	13
10 ○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	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	5.0	9
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		6.7	7
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	3.3	12
16 ○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	■	5.0	9
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.3	4
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		5.0	9

平成23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
2390800056	ニチイケアセンター滝子

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.8	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.8	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.9	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.9	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.9	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.6	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	3	2.2	2.8	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.5	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.9	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.3	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.6	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.5	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	1.9	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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。

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21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	12.7	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		1.8	10
3 ○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		1.8	10
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	4
5 ○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		7.3	7
6 ○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		16.4	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	7.3	7
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	12.7	2
9 ○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		1.8	10
10 ○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	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	7.3	7
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		9.1	4
14 ○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	15
15 ○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		9.1	4
16 ○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		1.8	10
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		1.8	10
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること	■	0.0	15

平成23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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.7	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.6	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.8	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.6	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.6	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.7	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.5	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.5	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.8	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.2	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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を説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、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、ご存知ですか	3	2.9	2.8	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.8	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	2.5	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	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。

苦情受付窓口について、再度、ご家族にご説明し苦情受付箱を設置し対応していきます。入居者様、ご家族様が安心して生活して頂ける様に、サービスの提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること		18.6	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
3 ○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	15
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	3
5 ○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	■	6.8	4
6 ○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
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 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		3.4	11
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	4
9 ○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		3.4	11
10 ○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	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること	■	1.7	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		6.8	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		5.1	10
14 ○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	15
15 ○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	■	6.8	4
16 ○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		6.8	4
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.8	4
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		0.0	15

平成23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	ニチイケアセンター高畑

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.4	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.5	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.5	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.4	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.2	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.4	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.4	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.2	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.3	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.3	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	2	2.8	2.3	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.8	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.8	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.2	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	1.9	2.2
問18	○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	2.6	2.6
問19	○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	2.2	2.6	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご家族の点数が一番低かったのが15番「苦情受け付窓口について」でした。これに関して管理者は、重要事項を説明する時にその中の大事な項目として必ず説明をしてきました。それで自己評価は「自信がある」の3点となったのです。しかしご家族にとってはそうではなく、その説明もおそらくあまり記憶に残らなかったのではないかと思います。管理者の説明のし方を見直したいと思います。また自由記載欄にあった苦情、「トイレの戸」や入浴で洗い足りない等、身近な問題なので、これらは現場の職員や管理者がもっとよく相談にのれるように気を付けていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1	○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	10.6	3
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	2.1	11
3	○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	2.1	11
4	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	8.5	5
5	○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	15
6	○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	14.9	1
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	2.1	11
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	4.3	10
9	○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	15
10	○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	6.4	8
11	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること	0.0	15
12	○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	2.1	11
13	○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	10.6	3
14	○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	15
15	○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	12.8	2
16	○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	8.5	5
17	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	6.4	8
18	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること	8.5	5

平成23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	ニチイケアセンター春田

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	1	2.1	3.0	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	3.0	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.4	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	3.0	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	3.0	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.4	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.9	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.5	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.4	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.6	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.9	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.8	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	3.0	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.8	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.9	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.7	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	2.1	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご家族様より、暖かいお言葉を頂き、大変嬉しくもあり、励みになります。今後はより一層ご利用者様、ご家族様に、もっと安心して頂けるケアに取り組み、私共スタッフは、目配り、気配り、心配りを常に心掛け、ご利用者様にとってより心の声に近づいたケアをさせて頂きたいと思っております。今後は回想法や体操等を多く取り入れながら、より生きがいのある生活の場にしていきたいと思っております。今後もスタッフ一同頑張りますので宜しくお願い致します。

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21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	17.8	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		0.0	13
3 ○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		2.2	11
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	7
5 ○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	■	4.4	7
6 ○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		17.8	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		8.9	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	13
9 ○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		6.7	6
10 ○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	13
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	13
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	0.0	13
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		17.8	1
14 ○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
15 ○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	■	4.4	7
16 ○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		2.2	11
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.9	4
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		4.4	7

平成23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	ニチイケアセンター当知

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.7	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.9	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	3.0	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.9	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.6	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.7	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.9	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.9	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.6	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	3.0	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.3	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.6	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	1.9	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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 ●定期的で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	2.2	2.6	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	47.1 %	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。

ご家族の皆様には日頃よりご協力、ご理解を頂いてますことに私共はお客様、そしてご家族の皆様にも恵まれてますことに感謝を致しております。ご希望の多いレクリエーションが一番の課題となっております。精神、身体の問題で外出が困難な状態であることです。地域の行事、レクに参加して頂けるお客様が限定されてることも事実です。不平等にならないようにと日頃より思考錯誤しておりますが、今後も日々努力をして、ご納得頂けるケアとサービスの提供をさせて頂けますように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	17.1	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	5
3 ○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
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		14.3	4
5 ○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	13
6 ○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		17.1	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		2.9	8
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	8
9 ○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
10 ○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	8
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	13
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		5.7	5
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		20.0	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	13
15 ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		2.9	8
16 ○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	8
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.7	5
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		0.0	13

平成23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
2371200730	グループホーム まると 道徳

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	3.0	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.7	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	3.0	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.8	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.5	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.5	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	3	2.2	2.3	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.8	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.5	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.0	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.3	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.3	2.2
問18	○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	2.3	2.6
問19	○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	2.2	2.8	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情の窓口、個人情報の保護の説明不足を改善を行う事について、説明を行うのは、契約時の重要事項の説明の一回に止どまっているので、知る機会を増やしていく。個々について、苦情の窓口は、ホームが発行するホーム便りやその他の文書にその一文を加えて、目にする機会を増やす。個人情報の保護については、ケアプランの説明・同意の際に加えて行う事として改善する。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1	○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	15.0	1
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
3	○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
4	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.0	7
5	○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	12
6	○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	■	15.0	1
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.0	4
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
9	○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		5.0	7
10	○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	12
11	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	12
12	○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	0.0	12
13	○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		15.0	1
14	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	12
15	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		10.0	4
16	○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
17	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.0	7
18	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		5.0	7

平成23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	ニチイケアセンター呼続

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.7	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.5	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.9	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.7	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.6	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.8	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	3.0	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.8	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.8	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.3	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	2.6	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口について、ご家族に不満がありましたので、全てのご家族にご説明いたします。契約の際に必ずご説明しておりましたが、運営推進会議や家族会議、各ご家族への通知文や来所された際等にご説明し、ご理解いただけるようにします。また運営推進会議議事録配布を必ず行い、内容を知っていただける様にします。個人情報保護の取組みについても十分ご理解いただけるよう、苦情受付窓口の件同様、ご家族にご説明いたします。レクリエーションについては、中心になる担当者を決めて、継続的に質の高いレクリエーションが行なわれる様計画を立てて行います。様々な要望についても実際の介護に活かされる様、モニタリング等で確認検証します。

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21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること		18.2	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		1.8	12
3 ○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	■	1.8	12
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	8
5 ○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	14
6 ○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	■	10.9	4
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		3.6	8
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	3.6	8
9 ○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
10 ○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	14
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		3.6	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		12.7	3
14 ○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
15 ○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	■	9.1	5
16 ○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		9.1	5
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		14.5	2
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		7.3	7

平成23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
2391300015	ニチイケアセンター守山

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.2	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.3	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.5	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.5	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.7	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.5	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	3	2.2	2.4	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.4	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.9	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.7	1.7	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.6	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.3	2.2
問18	○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	2.6	2.6
問19	○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	2.2	2.4	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果から、当事業所が思っていた以上に、苦情受付窓口をご存知でない親族様が多いことを改めて知りました。入居時にはお伝えしていることでも、しっかりと伝わっていなかったことを、今回の結果で反省しました。今後の改善に向けての方策として、書面にて再度苦情受付窓口をご連絡致します。また、意識の差では、個人情報や身体拘束も重要ですが、それ以上に利用者様が日々笑顔で過ごせることを、重要度上位に重視される結果でした。今後の改善に向けては、日常的利用者様との対応接し方やアクティビティを重視、接遇マナーの向上及び利用者様の笑顔を意識した支援活動に全職員が研修等、日々積極的に取り組んでいきます。

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21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること		14.3	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		2.0	11
3 ○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	11
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	3
5 ○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	11
6 ○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
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 ●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
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	6
9 ○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	11
10 ○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
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		2.0	11
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		8.2	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	■	6.1	6
14 ○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	18
15 ○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	■	6.1	6
16 ○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		6.1	6
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.1	10
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		2.0	11

平成23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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	3	2.1	2.5	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.9	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.6	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.8	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.6	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.9	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.6	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.6	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.7	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.9	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.1	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.8	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.4	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	2.3	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果の合計点数としては、全体平均を上回っているが、利用者意識の重要度で2位の「職員の対応に安心感・信頼があること」に関する問1及び問2の評価が低いことに対しては危機感を持って、今後特に力を入れて改善して行かなければならない。ご意見にある、利用者に役割を持って頂く事や機能訓練を行って欲しいという事については、介護計画に織り込んで取り組んでゆきたい。認知症の為なかなか利用者同士の会話は弾まない部分は職員の声掛けを多くし、少しでも張合いのある生活を送ってもらう。その他、評価が低い項目で苦情窓口の周知、運営推進会議の展開については、実行しているとは言え、更に周知を図るよう努めてゆきたい。

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、評価項目の問21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21 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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること	7.4	5
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	4.4	10
3 ○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	15
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	10.3	3
5 ○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	1.5	14
6 ○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	14.7	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	7.4	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	4
9 ○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	15
10 ○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	5.9	7
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること	0.0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	5.9	7
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	16.2	1
14 ○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	15
15 ○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	2.9	13
16 ○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	4.4	10
17 ○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
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること	4.4	10

平成23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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.5	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.7	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.2	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.4	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.5	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.3	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.0	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.5	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.5	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.8	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.6	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.6	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報は、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.2	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.5	2.2
問18	○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	2.4	2.6
問19	○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	2.2	2.1	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自社ユーザーと全体のユーザー平均を比較して、ほとんどの項目で下まわっております。全体的なサービスの質の向上を痛感いたしました。特に低い項目で、問4及び問15に関する不満や苦情の受付窓口の有無やその対応について低い評価となっております。これは、隠れた不満や苦情があるのではないかと認識し、アンケート調査等を実施し、一刻も早い改善に取り組んでまいります。自由記載欄では、「不測の事故の際の連絡をすみやかに実施して欲しい。」との意見があり、今後の課題にしたいと思います。家族との連絡を密にとり、常日頃より信頼関係を築き、信頼される施設の運営に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること	■	17.0	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		0.0	14
3 ○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
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.5	4
5 ○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		6.4	5
6 ○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	■	12.8	3
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		4.3	8
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		6.4	5
9 ○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
10 ○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		4.3	8
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		4.3	8
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		4.3	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	■	19.1	1
14 ○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
15 ○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	■	6.4	5
16 ○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		2.1	13
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.3	8
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		0.0	14

平成23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
2391400013	ニチイケアセンター有松

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	3.0	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	3.0	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.3	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	3.0	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.7	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.7	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	3.0	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.7	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.7	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.7	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.3	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.7	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.3	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	3.0	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	105.9 %	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	16.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

アンケートの結果をみると以外にこちらが出来ていると思っている事があまり評価されていないのに気がつきました問4は運営推進会議で必ずご家族様のご意見や苦情をおききし早く対応しているつもりでしたのでこん後はもっと迅速に対応したいと思いますそれから苦情受付窓口については契約時にちゃんと説明させていただいてますがこれを期会にこん後はもっとしっかりと説明していきたいと思いますこれは不満の所にも外該していたのでまず国保連とはなにかから説明してわかっていただくようにしていきますこちらは一生懸命やっていますつもりですがお客様に満足していただけるには本当にむづかしい問題ですが誠意を示していきたいと思ひます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願ひます。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	20.0	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		0.0	9
3 ○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		6.7	6
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	6
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	13.3	3
6 ○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
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 ●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	9
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	13.3	3
9 ○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	9
10 ○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	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	9
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		0.0	9
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		13.3	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	9
15 ○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	9
16 ○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	9
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		0.0	9
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		6.7	6

平成23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
2391400021	ニチイケアセンター浦里

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	1	2.1	2.7	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	2.1	2.7	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.3	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.5	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.5	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.4	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.0	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.6	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.3	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.8	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	1	2.7	2.0	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.4	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	1.5	2.2
問18	○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	2.5	2.6
問19	○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	2.2	1.8	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	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	106.3%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

グループホームは地域密着型ではありますが、なかなか交流を図ることが難しく、地域の方々に私たちを知って頂く為に散歩の時などに“あいさつ”を交したり、地域の行事などに参加させて頂いたり、また大きな施設行事として年1回催される“ニチイまつり”に地域の方々を招いて交流を図って行きたいと思っています。定期的な運営推進会議では、地域との交流についての報告や施設で行っている行事報告を行い、ご家族のご意見ご希望を取り入れ、利用者様がより安心して快適に過ごして頂けるよう努めて行きます。

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21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること	■	12.7	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		1.8	13
3 ○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	■	3.6	9
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	9
5 ○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	■	1.8	13
6 ○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		16.4	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		10.9	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		3.6	9
9 ○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		1.8	13
10 ○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		3.6	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	16
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		9.1	5
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	■	10.9	3
14 ○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
15 ○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	16
16 ○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		5.5	8
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.3	6
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		7.3	6

平成23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
2391400039	ニチイケアセンター鶴が沢

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	3.0	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.9	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.5	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	3.0	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.8	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.8	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.7	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.9	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.9	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	3.0	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.9	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.0	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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を説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、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、ご存知ですか	3	2.9	2.9	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.6	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	2.9	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	44.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価項目に於いて、自己評価に対してユーザー評価の方が低い項目に重点を置き、2月14日（火）に開催する運営推進委員会に取り上げて、詳しく説明をし、理解して頂きました。欠席された御家族には、文章にて議事録と共に郵送致しました。今後自己評価で勉強不足の部分は推進委員会で御家族に意見を伺い、自拠点の評価点が高い部分をもう一度再認識し、今後の改善に繋げ、拠点運営に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること		15.0	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	0.0	14
3 ○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
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	9
5 ○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	■	2.5	12
6 ○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	■	12.5	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		7.5	6
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	9
9 ○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
10 ○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		2.5	12
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	10.0	3
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		7.5	6
14 ○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
15 ○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		10.0	3
16 ○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		5.0	9
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.0	3
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		7.5	6

平成23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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.7	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.4	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.8	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.5	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.8	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.6	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	3.0	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.7	3.0	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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を説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、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、ご存知ですか	3	2.9	2.6	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.0	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	2.0	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

全体のユーザー評価平均と比較し、概ね良い評価が頂けた。特に、職員が気持ちよく接してくれて面会に行きやすい、また職員が利用者に優しく接しながら見守ってくれるという評価については励みと捉え今後も維持してゆきたい。体力や思考能力の低下が心配だという意見には、ストレッチ体操、棒体操、脳トレドリルなどを取り入れて対応中である。災害避難時の混乱を心配される意見に対しては、定期的に訓練を行ってはいるが、繰り返し実施することで課題を克服したい。また、病変時の対応が適切だという意見を頂いた。これは、ご家族が特に心配する重要な部分なので、今後も変わらず取り組みケアの質の向上に努めたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21 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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること	16.7	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	3.3	10
3 ○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
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	10.0	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	10
6 ○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
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 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	6.7	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	6.7	5
9 ○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
10 ○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	14
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること	0.0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	3.3	10
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	6.7	5
14 ○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
15 ○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	6.7	5
16 ○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	5
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	10.0	3
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること	0.0	14

平成23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
2391500069	ニチイケアセンター牧の原

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.6	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.0	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.5	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.8	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.8	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.2	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.5	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.5	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.8	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	2.1	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.5	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.5	2.2
問18	○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	2.6	2.6
問19	○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	2.2	1.7	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	34.6 %	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21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること		12.8	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		5.1	10
3 ○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
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.3	3
5 ○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	13
6 ○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	■	15.4	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	10.3	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		7.7	6
9 ○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
10 ○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		7.7	6
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	13
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	2.6	11
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		10.3	3
14 ○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		2.6	11
15 ○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	13
16 ○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	13
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.7	6
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		7.7	6

平成23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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	1	2.3	2.8	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.8	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.8	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.7	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	1	2.4	2.5	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.9	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	3.0	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.9	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	2	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.9	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	1	2.7	2.2	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	2	2.9	2.7	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.6	2.2
問18	○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	2.6	2.6
問19	○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	2.2	1.6	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果より、施設サービス計画やケア内容について、可能な限り施設へ足を運んで頂き、重要なポイントや変更点などをわかりやすく説明するよう努めます。また、運営推進会議の内容を家族の方々に報告する方法については、各フロアに運営推進会議の議事録をファイルで用意し、来所時に見て頂くように致します。さらに、苦情相談窓口についての説明は、入居前の契約書、重要事項説明書の説明時に、もれなく説明させて頂くように付箋で説明もれのないようにさせていただきます。最後に、気持ち良く入浴して頂く為に、利用者様一人一人に合った声かけや提案を工夫し、入浴を楽しんで頂くことを目指します。

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21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること	■	11.7	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	9
3 ○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		5.0	9
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		5.0	9
6 ○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	■	13.3	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6.7	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		6.7	5
9 ○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	12
10 ○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	16
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	16
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	3.3	12
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	■	13.3	1
14 ○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
15 ○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	■	6.7	5
16 ○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	5
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		1.7	14
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		1.7	14

平成23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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.4	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.8	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.4	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.6	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.8	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.5	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.8	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.7	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.5	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.6	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.3	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	2	2.9	2.7	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.2	2.2
問18	○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	2.5	2.6
問19	○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	2.2	1.1	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

アンケートにお答えいただき、ありがとうございます。事業者と利用者の意識に差がある事を知り、深く反省致しました。

- 一、苦情の受付先、運営推進会の内容を毎月発行している「あすなる通信」にて説明させていただく。
- 一、医療機関との連携は、体調変化の度に御家族に連絡をし、健康管理に努めている事を理解していただく。
- 一、又御面会の少ない御家族様には、介護計画書作製の度に説明させていただく様連絡を取り、御家族様と密な連携が取れるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	11.8	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		2.9	9
3 ○個人情報j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	9
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	2.9	9
5 ○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	9
6 ○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	■	17.6	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.8	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	5.9	7
9 ○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	9
10 ○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	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		0.0	15
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		11.8	2
14 ○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	15
15 ○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		8.8	5
16 ○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		11.8	2
17 ○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
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		2.9	9

平成23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1～21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1～21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 ○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好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.7
問2 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	2.1	2.3	2.7
問3 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	1	2.3	2.8	2.6
問4 ○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いますか	2	2.6	2.4	2.5
問5 ○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対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問6 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	1	2.4	2.6	2.6
問7 ○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.6	2.7
問8 ○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工夫をしていますか	2	2.4	2.5	2.6
問9 ○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 ●気持ちよく入浴していますか	2	2.4	2.8	2.5
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.5	2.5
問11 ○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.5	2.6
問12 ○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.3	2.6
問13 ○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14 ○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の際に、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したか	3	2.5	2.4	2.8
問15 ○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.6	1.9
問16 ○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.1	2.6
問17 ○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.3	2.2
問18 ○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	2.3	2.6
問19 ○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	2.2	1.0	2.0
問20 ○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	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。

前回の評価改善で行った推進会議報告は通信に記載、玄関での閲覧提示をしているが、まだまだ浸透されていない結果となっている。積極的に働きかけて行く。今回の評価では事業者と利用者家族の意識の差において、明確となった医療との連携、協力施設との連携を重視すべき事に気づかされた。契約時の説明不足の評価結果もあり、契約時の説明に時間を費やす工夫をしていきたい。会社の指針説明、契約書等の見直しも含め、ご家族、ご本人の納得いただける書面、説明に考慮していきたい。利用者意識で重要視されている基本サービスの充実に向け、研修内容も基本にもどりサービス提供のできる内容を年間研修に盛り込んでいきたい。

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21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること		12.5	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		3.1	11
3 ○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	15
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	7
5 ○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	■	9.4	3
6 ○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
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 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.4	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
9 ○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	13
10 ○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	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	6.3	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		4.7	10
14 ○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	15
15 ○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	■	3.1	11
16 ○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		9.4	3
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.3	8
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		1.6	13

平成23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
2391600059	ニチイケアセンター植田西

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	3	2.1	2.6	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.6	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	3	2.3	2.7	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.6	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	3	2.4	2.9	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	3	2.6	2.9	2.7
問8	○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工夫をしていますか	3	2.4	2.8	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.5	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.5	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	3	2.5	2.5	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	2.5	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	2.6	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.5	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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、ご存知ですか	3	2.9	2.5	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	1.3	2.2
問18	○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	2.6	2.6
問19	○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	2.2	1.8	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	51.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

一年間を振り返り、今回の外部評価の結果を踏まえ、この結果を真摯に受け止め、スタッフが丸となり、努力していきたい。お客様が満足して、信頼して頂けるよう、お客様とご家族様のご要望をしっかり受け止め、自分達が提供している認知症対応型共同生活介護におけるサービスについて、どういうことをしていかなければならないかを再構築し、より質の高いサービスが提供できるよう努力していきたい。ご家族様とよりコミュニケーションを図り、ご家族様と一体となり、ホームに居られるお客様が健康で穏やかに充実した日々が送れるよう、スタッフ全員が同じ方向を向いて努力していきたい。

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21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21	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	18.8	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		2.9	11
3 ○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	■	1.4	14
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	7
5 ○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	■	1.4	14
6 ○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	■	10.1	3
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	7.2	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		7.2	5
9 ○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		1.4	14
10 ○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	11
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	17
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		8.7	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		13.0	2
14 ○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
15 ○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		4.3	10
16 ○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		5.8	7
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.8	7
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		2.9	11

平成23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
2391600158	グループホームあいか

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.5	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.3	2.6
問4	○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いますか	2	2.6	2.5	2.5
問5	○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対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.6	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.6	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.6	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	2	2.2	2.5	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.4	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	2	2.6	2.4	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	2	2.8	2.7	2.8
問14	○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の際に、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したか	2	2.5	2.7	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	1.2	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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を説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、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、ご存知ですか	3	2.9	2.6	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.2	2.2
問18	○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	2.4	2.6
問19	○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	2.2	1.1	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	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。

職員の連絡等の情報が十分になされていない事による、ご家族の不安が有る事を理解し、出勤時に行っている現在の申し送りの方法を再検討し改善するとともに、ご家族へのご連絡は細かく行う事とする。又、運営推進会議の内容や苦情申し立先についての説明は、定期的に通信等によりお知らせして行く事とする。日常的な介護、支援の方法については、今後、ご家族、ご本人参加のケアカンファレンスを開催し、ご家族、ご本人の希望が反映される様、仕組みを整える。予定としては、平成24年4月に実施を出来る様、現在準備中である。

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21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21	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
1	○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。	■	15.7	1
2	○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	3.9	9
3	○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		2.0	14
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		7.8	4
5	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	7
6	○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	■	13.7	2
7	○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		7.8	4
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 ●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		7.8	4
9	○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		3.9	9
10	○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
11	○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	17
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すること	■	9.8	3
13	○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること		3.9	9
14	○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること		2.0	14
15	○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		3.9	9
16	○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		3.9	9
17	○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		5.9	7
18	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.0	14
	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること			

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

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

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1～21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1～21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	○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好感が持てますか	3	2.1	3.0	2.7
問2	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.9	2.7
問3	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や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、ご存知ですか	2	2.3	2.9	2.6
問4	○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いますか	3	2.6	2.8	2.5
問5	○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対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）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配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.6
問7	○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、適切に対応していますか	2	2.6	2.9	2.7
問8	○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工夫をしていますか	2	2.4	2.7	2.6
問9	○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 ●気持ちよく入浴していますか	3	2.4	2.2	2.5
問10	○レクリエーション（娯楽）などは、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していますか	3	2.2	2.5	2.5
問11	○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 ●個人の生活を尊重した介護を行っていますか	2	2.5	2.7	2.6
問12	○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 ●身体状況や要望が、実際の介護に活かされていますか	3	2.6	2.3	2.6
問13	○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、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対応をしていますか	3	2.8	3.0	2.8
問14	○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の際に、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したか	3	2.5	3.0	2.8
問15	○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、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.7	3.0	1.9
問16	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族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を説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、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、ご存知ですか	3	2.9	2.7	2.6
問17	○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、地域との交流を行っていますか ●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	2.2	2.6	2.2
問18	○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	2.6
問19	○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	2.2	0.8	2.0
問20	○利用者は、サービス全般について、満足していると思いますか ●現在利用している施設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	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	77.8 %	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>この度の評価結果をふまえて、利用をされる方々や、地域の方々にもわかりやすい”説明のできる介護”を目指して、開かれたグループホームになるように工夫をしてみたいです。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、認知症対応型共同生活介護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、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること	■	11.4	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		0.0	14
3 ○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		5.7	6
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.4	3
5 ○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	14
6 ○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
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 ●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	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		5.7	6
9 ○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	9
10 ○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	14
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること ●認知症の方への対応などの専門的ケアが充実していること	■	2.9	9
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設と密接な連携があること	■	17.1	2
14 ○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
15 ○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	■	2.9	9
16 ○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	6
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.9	9
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること		2.9	9