

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	2.3	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.4	3.5	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.0	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	3.8	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	3.8	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.0	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	5.0	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	3.8	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	2	4.1	4.0	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.0	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.0	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.5	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	3.8	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.8	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.0	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.3	3.8	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般に満足していますか

3	3.7	3.8	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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	22.2 %	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。

今後はもっと多くの方に回答して頂ける様な関係づくりをしていきたいと思えます。御家族の御意見としてとても嬉しいものから、ありがたいお言葉でつづられているものまで、様々ですが、数少ない御意見を大切にスタッフ一人一人に周知し、今後の人間関係、信頼関係を築い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	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。			
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	11
3	○個人情報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	11
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	■	10.0	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		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		15.0	1
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	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	■	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	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.0	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の密接な連携がとれていること		15.0	1
14	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0.0	11
15	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		0.0	11
16	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		0.0	11
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	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）が確立されていること	■	5.0	7

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	2.8	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	3	4.3	4.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.5	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.1	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.5	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	5.0	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	4.5	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.1	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	3	4.0	4.7	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	4.4	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	5	3.7	4.7	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.9	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.7	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.3	4.6	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

3	3.7	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

サービス事業者自己評価、ユーザー評価結果を全職員に周知し家族の方の意見、評価の結果に取り組んでいけるように今回は特に苦情受付窓口についての事が評価が低い事もあって全職員にも把握しいつでも同じように説明が出来るようにし入居者、家族が安心して過ごしていただけるように又地域の方との交流をとおして地域に根ざしたホーム作りをしていきたい

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 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		16.9	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	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	■	1.5	13
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.3	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	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		13.8	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		7.7	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		6.2	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	■	0.0	17
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		3.1	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		1.5	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		3.1	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の密接な連携がとれていること	■	12.3	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	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	■	4.6	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		3.1	9
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	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）が確立されていること		1.5	13

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700573	認知症対応型共同生活介護グループホームまりん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.3	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.2	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	0.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	3.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	3.3	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	3.3	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	3.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	3.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	3.3	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	3.3	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	3.3	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	3.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	5	3.9	3.3	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	3.3	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	3.3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	3.2	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	3.3	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	3.3	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	3.3	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回利用されておられる皆様の貴重な評価と御意見をいただき改善すべき点を施設全体で話し合い、皆様に安心していただける自施設を目指していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	■	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	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	10
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		16.0	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		16.0	2
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	■	4.0	6
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	16.0	2
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		4.0	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		16.0	2
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	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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	10
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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0.0	10
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		4.0	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	10
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	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	■	0.0	10
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.0	6
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0.0	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700821	認知症対応型共同生活介護グループホームまりん広池

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.6	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.6	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.6	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.6	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	4	4.6	4.5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	4.4	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.1	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.6	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.4	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.3	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	3.7	3.5	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.9	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.5	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

3	3.7	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今後、運営推進会議や家族会等の充実を図ることで、御家族様の意見（苦情等も含め）を直にお聞きし、迅速な対応をしていくことで、自施設を向上させていく。
また、指摘いただいた防災・防火対策等についても十分な説明をし、ご利用者様・ご家族様にとって安心した利用をしていただけるよう目指していく。

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 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	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 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.9	10
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	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	■	8.6	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	■	11.4	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		17.1	1
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.9	10
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		5.7	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		2.9	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.7	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の密接な連携がとれていること		11.4	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●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	■	5.7	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	■	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		0.0	13
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0.0	13

平成24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
2390700066	ケアネットホーム白金

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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.7	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.5	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.7	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.6	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.6	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.5	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.6	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.9	4.7	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	4.6	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	5	3.9	4.8	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	3.7	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	5	3.7	3.5	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.5	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

5	3.7	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

<p>非常時にむけての備蓄品の確保をしていく。記録をしっかりと記入し スタッフの情報共有をしっかりとこなう</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	■	12.7	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		5.5	7
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	11
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.9	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		1.8	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		12.7	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		9.1	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		5.5	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	■	7.3	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.5	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の密接な連携がとれていること		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	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		5.5	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	■	3.6	11
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	3.6	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）が確立されていること		3.6	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390700116	認知症グループホームみなみやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.3	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	3	4.3	4.4	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	3.9	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	4.6	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	3	4.0	4.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.3	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.7	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	3.7	3.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.3	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.1	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

2	3.7	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

- ・苦情受付窓口についての説明不足とのご意見をいただきましたので、ご家族様に苦情についての案内を出し周知を図ります。また、意見箱を設置し入所者様のご意見についても会議で見当していきたいと思えます。
- ・運営推進会議の内容をご家族様に周知されていない為、毎月のおたより（行事連絡・報告も含む）を発行し、報告させていただきます。
- ・娯楽については、ご利用者様の個々の趣向に合ったものを提供出来るように、聞き取りを行いながら実施して行きたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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		8.6	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		0.0	15
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		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	■	2.9	8
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	■	14.3	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	2.9	8
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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	20.0	1
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の密接な連携がとれていること		11.4	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		2.9	8
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		8.6	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）が確立されていること		5.7	7

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.7	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	2.9	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	3.9	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.2	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.2	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.2	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	3.9	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.0	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	4	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	4.2	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.2	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.0	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	3.4	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.3	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	3.7	3.2	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.0	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.0	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.1	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	81.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

まずは、数々の暖かい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、今後のホーム運営に生かしていきたいと思えます。一年以上、介護スタッフの退職者は出ておりませんが、今後は、個々の社会人として介護士としてのレベルアップを目指していきます。また、入居者様、御家族様へ、今まで以上に、より密なコミュニケーション、連携を取る事によって、お父様、お母様が安心して暮らせる、安心して託せる「ホーム」に近付けるのではないかと考えます。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、これからも、ご指導の程、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	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。			
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		1.9	12
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		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	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	■	3.7	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	■	14.8	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		11.1	4
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		13.0	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	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		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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	3.7	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の密接な連携がとれていること		9.3	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	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	■	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		5.6	7
17	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.7	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）が確立されていること		1.9	12

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.2	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.4	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.5	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.5	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	4.5	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.0	4.1
問15	○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する事ができていますか ●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	4	4.0	4.5	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	3.3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	3.2	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.1	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.2	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>苦情受付窓口、個人情報に関する説明についての内容を利用者家族に再送付、後日確認の連絡をとり内容の把握をしていただく。</p> <p>運営推進会議については開催時利用者家族に参加を募り欠席者には議事録を送付。</p> <p>施設内の防災防火対策については今までは近隣の住民の方々に防災訓練に参加していただいていたが今後は利用者家族にも参加を募る、欠席者には訓練記録など情報を提供するなどへの対応に努めたいと思います。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	■	15.6	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		4.7	8
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		1.6	12
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	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		3.1	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	■	14.1	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	■	14.1	2
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.7	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	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		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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		7.8	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の密接な連携がとれていること	■	14.1	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	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		6.3	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		1.6	12
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		1.6	12
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること	■	4.7	8

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.6
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.7	4.3
問6 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.7	4.3
問7 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.4	4.2
問8 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	4.6	4.3
問9 ○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	3	4.2	4.6	4.3
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	3	4.6	4.8	4.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.7	4.5
問12 ○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.7	4.5
問13 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	3	4.0	4.7	4.3
問14 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	5	3.9	4.4	4.1
問15 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.7	4.5
問16 ○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	4.6	3.9
問17 ○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	4.6	3.7
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.7	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.6	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
 ●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

全体的にご入居者様、ご家族様は満足度は高いものの、ご家族様が理解しづらい法的説明や個人情報の利用の同意への説明が不十分であったので契約時にはご家族様の立場に立ってじっくりと説明し、ご理解を得られるように努め、防災防火対策についてもスプリンクラーの設置や月一回の避難訓練等の災害対策を十分に行っている事を説明していきます。またご入居者様一人一人の希望を尊重し、住みやすい環境作りや生きがいや楽しみのあるレクリエーションに参加しやすい工夫をしていきます。地域の皆様との交流をさらに深めるよう行事参加や広報誌の回覧を進めて、グリーンハウスをたくさんの方に知っていただけるように努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	○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	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		2.3	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	15
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		2.3	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		20.5	1
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		2.3	10
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		4.5	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		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		2.3	10
11	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	4.5	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の密接な連携がとれていること	■	6.8	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	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	■	2.3	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	■	6.8	5
17	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.5	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）が確立されていること		11.4	3

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.7	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.6	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	3.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	3	4.3	3.9	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	3	4.3	4.0	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	3	4.3	4.5	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.6	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	3	4.2	4.4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	3	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	4.4	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.1	4.2	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	3	4.0	4.2	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	4.1	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.5	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	3.7	4.0	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.2	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.1	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.3	3.9	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

3	3.7	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>①施設内の防災、防火対策の説明不足のようなので、年2回の消防署職員、施設内職員、入居者参加の訓練実施状況と火災報知機、スプリンクラー設置済、点検など年間を通して行って対策を取っている事を説明します。</p> <p>②地域との交流については、開所時からの課題で近くの神社清掃などに参加しているのですが、今後は町内会、子供会、民生委員との交流を持つ機会を設けて、地域密着型の施設である意味を広げていきたいです。</p> <p>③苦情受付窓口の説明については、文面などによりご周知して頂けるように施設内に掲示し説明していきます。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	■	14.6	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		2.1	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		6.3	7
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	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		4.2	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	■	10.4	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		4.2	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		6.3	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	■	0.0	16
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		2.1	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	6.3	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の密接な連携がとれていること	■	8.3	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		4.2	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		8.3	3
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.3	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）が確立されていること		6.3	7

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.5	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.2	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.0	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	3.9	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.9	4.6	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.2	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	5	3.9	4.3	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	5	4.0	4.4	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	4.0	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	5	3.7	3.9	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.2	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

今後の取り組みについて、問題の明らかになった項目、問2苦情受付窓口についての説明は一人々利用者の家族に面談の時に説明する。契約書や重要事項説明書、個人情報についても再度同様に説明する。問7食事については献立表は月の終了時に送付しているが今後は味付けや食べやすさ等工夫している事などその都度説明していきたい。問17施設内での防災、防火対策については、現状は年に2回の避難訓練を行っているがその実施状況についての報告は行っていないため文書にて報告していく。問19の自立支援を念頭に置いたサービスの提供については利用者の意欲を向上して頂きながら信頼関係を築いていき自立を一番にケアしていきたい

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	■	18.6	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		2.3	12
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		7.0	5
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	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	■	7.0	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	■	11.6	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		7.0	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	15
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	■	4.7	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		4.7	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	2.3	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の密接な連携がとれていること		11.6	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		2.3	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		4.7	9
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.3	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）が確立されていること		0.0	15

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.5	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.2	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.1	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.3	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.0	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	4.2	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	5.0	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.9	4.5	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	4.1	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	3.6	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	5	4.0	4.4	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	5	3.7	4.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	5	3.7	3.6	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.4	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

5	3.7	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

毎日、同じ目で見ているために、日々の小さな変化の気づきが多くなってくることが、私達が一番恐れていることです。ユーザーさんのご意見、ご希望は真摯に受け止めて、今後スタッフ一同、尚一層の努力をして、ご満足頂けるサービスを提供させていただきます。娯楽、地域の行事の全員参加も現状厳しいことは事実ではありますが、安全を優先しながら対策を考えて参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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		14.5	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	16
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	16
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	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		3.6	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		14.5	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		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	■	3.6	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		1.8	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		1.8	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		9.1	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の密接な連携がとれていること		9.1	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	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	■	3.6	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		7.3	7
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	13
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること	■	9.1	3

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391100100	グループホーム結

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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.0	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	3.8	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.2	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.0	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	3.6	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	3.8	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	3.9	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.1	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.1	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	3	4.0	3.2	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	3.6	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.1	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	3.7	2.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	2.6	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	1	4.0	3.2	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	3.4	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

3	3.7	3.7	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年4月に事業を開始しまして今回初めての評価をいただき、スタッフ全員で参考にさせていただいています。認知症になった家族の方の事を大切に思い多くのご家族様が来ていただいております。その時の感想などを細かく見ていただき、率直なご意見・ご感想ありがたく思います。今後はいただいた貴重なお言葉をスタッフ全員で周知し、今まで以上にご本人・ご家族様とコミュニケーションを取り、信頼関係を作り上げ入所されている方が落ち着いて生活できる施設にしていきたいと思います。その為にも認知症介護の本当のプロになれるように、全員で努力したいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	13
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		15.6	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	■	4.4	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	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		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		8.9	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		2.2	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		2.2	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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		2.2	10
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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		8.9	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の密接な連携がとれていること		8.9	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	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		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		6.7	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）が確立されていること		0.0	13

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	3.6
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.1	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.4	4.3
問6 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.6	4.3
問7 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.3	4.2
問8 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.4	4.3
問9 ○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.6	4.3
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	4	4.6	4.9	4.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.7	4.5
問12 ○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.8	4.5
問13 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	3	4.0	4.5	4.3
問14 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	4.2	4.1
問15 ○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.7	4.5
問16 ○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	3.7	4.0	3.9
問17 ○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	4.1	3.7
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	4.3	4.3	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

概ね当ホームのサービスに、ご家族はご満足頂いていると思われませんが、苦情の受付、衛生面、防火・防災対策、運営推進会議の内容の周知において、一部の御家族にご理解を頂いてない、改善が必要である結果がありました。運営推進会議を通して、各改善点を具体的にどのように改善するかをご報告する予定です。又議事録を通して、会議に出席されなかったご家族にも報告する予定です。今後も御家族から信頼され、各入所者が笑顔で過せるホームを築いてまいります。

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 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	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	■	1.4	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		1.4	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		4.3	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	■	15.7	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		8.6	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		5.7	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	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		1.4	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	10.0	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		11.4	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	■	1.4	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		2.9	10
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.6	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）が確立されていること		0.0	15

平成24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
2391200033	グループホーム宝南の家

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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.0	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.4	5.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.0	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.1	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.0	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	4.4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.7	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.1	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	5	3.9	4.0	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.7	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	5	3.7	4.0	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	4.0	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.6	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.4	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回、自己評価時には利用者様、ご家族様にきちんと丁寧にわかりやすく説明していたか等では足りていないかと思われました。ユーザー評価で拝見させて頂き、やはり説明不足だった結果になっていましたのでこれからはもっと時間をとって丁寧な対応をしていきたいと思えます。
ご家族の方からのご意見ご感想も聞く事ができたのでこれからのケアの参考にしたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	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	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	17
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	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		8.6	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		14.3	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		5.7	6
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	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	■	2.9	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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		5.7	6
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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		2.9	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の密接な連携がとれていること		5.7	6
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		2.9	10
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	17
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	■	8.6	3
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	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）が確立されていること		2.9	10

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.2	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	3.9	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	3.9	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	3.8	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.2	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.5	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.1	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.1	4.1
問15	○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する事ができていますか ●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	4	4.0	4.5	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	4.4	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	4.0	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.0	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

評価結果から、個人情報の説明と防災対策の説明が、一部のユーザー様にしっかりと伝わっていなかったことを改めて知り、今後の改善に向けては、運営推進会議・家族会で時間を設けて、しっかりと説明を実施します。また、主なご意見ご感想で、入居者様自身の不満と、ご家族様からも前向きなご意見を頂き、これらの内容を真実に受け止めて、拠点会議で話し合い、具体的な改善につなげていきます。そして、入居者様自身とご家族様が、このホームに入居して良かったと、心から思っただけのように、日々お客様の笑顔を意識した関わり方を考えて、明るく笑いのたえないホーム運営を行ないます。

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 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		3.7	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		1.9	13
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.0	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	■	5.6	6
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		7.4	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	1.9	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		3.7	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	5.6	6
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の密接な連携がとれていること		5.6	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	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		7.4	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		1.9	13
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	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）が確立されていること		3.7	10

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400884	グループホーム浦里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.8	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.6	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.8	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.3	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.6	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.8	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	5.0	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.4	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	5	3.9	4.8	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	4.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	4.8	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.6	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>契約等については、もれがないよう当事業所では時間をかけ説明をしている。また後程の質問にも応じることも説明している。しかし実際は、結果の通りであり、契約取り交わしについての難しさを改めて感じた。こちらの伝えるべきことがしっかり伝わるよう工夫していきたい。</p> <p>全体としては、当事業所で考えていた評価より良い評価を得られた。今後も質の高いサービスを提供できるよう、努めていきたい。</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	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。			
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	■	8.9	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		2.2	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		0.0	14
4	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	15.6	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		2.2	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		17.8	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	■	13.3	3
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		2.2	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		11.1	4
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		2.2	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	0.0	14
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の密接な連携がとれていること	■	8.9	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		8.9	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		4.4	8
17	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.2	9
18	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0.0	14

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.4	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.1	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.5	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.5	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.6	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	4.4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.8	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.9	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	4.8	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	4.6	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.8	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	5	3.7	4.3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	4.3	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.6	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.8	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	14	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	64.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、苦情窓口の説明が不足していることに気づかされました。面会時やたよりなどを利用し、御家族様に再度、説明、認識して頂きたいと思えます。また、この機会を利用し、御家族様と施設の距離をさらに縮められるように、努めたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。			
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	■	7.7	6
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	7
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		10.3	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		2.6	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	■	15.4	2
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		5.1	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	■	12.8	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	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		2.6	10
11	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	5.1	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の密接な連携がとれていること	■	17.9	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		2.6	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		2.6	10
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	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）が確立されていること		10.3	4

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.9	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.2	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.7	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.3	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	4.7	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.4	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.5	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	5	3.7	4.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	4.0	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.6	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	60.0 %	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。

自己評価よりユーザー評価が上回る項目において更に向上を図ってきたい。下回る項目については、毎年運営推進会議は評価に差がある。2ヶ月に一度報告書作成し御家族様に請求書と一緒に送付しているが、まだ浸透が薄いに気がつく。より一層確実な報告を検討課題とする。自由記載では、満足して下さっている御意見が多くとても喜ばしい事ではあるが、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回っており、全体的なサービスの質の向上を痛感しました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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		0.0	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		0.0	13
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.6	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		5.7	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		5.7	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		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	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		2.9	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の密接な連携がとれていること	■	20.0	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●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	■	5.7	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		2.9	10
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.7	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）が確立されていること		5.7	5

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.5	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.2	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	5.0	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.6	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	3	4.0	4.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	3.8	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.5	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	4.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.5	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.3	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

3	3.7	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

重要事項説明書の説明時に、苦情受付窓口については説明したつもりですが、今後は意識して、説明したいと思います。施設内での防災、防火対策については、2ヶ月に一度の運営推進会で、お話しはしておりますが、これからは、月に一度のおたより、ほほえみだよりにのせて、お客様ご家族にお知らせしていこうと思います。
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	○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	■	15.9	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		1.4	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		0.0	16
4	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	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	■	10.1	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	■	18.8	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		4.3	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		4.3	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	■	4.3	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		1.4	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		4.3	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の密接な連携がとれていること		11.6	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	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	■	5.8	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		7.2	5
17	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		1.4	13
18	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		4.3	7

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.1	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.0	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.4	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.5	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	3	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.9	4.5	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	4.6	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	5	3.9	4.6	4.1
問15	○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する事ができていますか ●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	4	4.0	4.6	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	5	3.7	4.8	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	5	3.7	3.9	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.8	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.4	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

平成24年度の評価結果の中で、苦情受付窓口についての説明と施設内での防災、防火対策に対して説明がわかりにくかったとの事でしたので、2月の運営推進会議の中で資料と共に説明させて頂きました。当施設はこの1年地域密着とレクリエーションに力を入れてきました。近隣にある精肉店には利用者様といっしょに散歩がてら買い物に行ったり、隣の少林寺道場の子供たちが演武に来てくれたり、また当施設で行いました“ニチイまつり”ヨーヨー風船つりにはたくさんの地域の方々に来て頂きました。運営推進会議後にはご家族様と地域の方々との親睦会もする事が出来ました。今後も続けて行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 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		2.5	12
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	7
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	16
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		12.5	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		7.5	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		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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		7.5	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の密接な連携がとれていること	■	5.0	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	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	■	5.0	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		2.5	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）が確立されていること		2.5	12

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.3	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.5	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.3	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	5	4.2	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.9	4.4	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	4.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.7	4.1
問15	○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する事ができていますか ●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	5	4.0	4.7	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	5	3.7	4.9	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	5	3.7	4.5	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.8	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.5	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.7	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	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。

小遣いの定期的報告と献立報告、今まではサービス利用料請求書面に記載しておりましたが、改善案としまして、当月の小遣帳をコピーし支払明細と残金が分り易くなるように改善します。献立は朝、昼、夕、おやつ等も献立記録に記入実施し小遣報告と共に送らせて頂きます。スタッフ対応が一貫されてなく家族が戸惑われる件の改善案、どんな些細な事でも朝、夕の申し送りやカンファレンスにて話し合い情報共有する事を第一にする。例えば、衣類等に関しては利用者の体の状況も踏まえ家族に伝える時は絵に書いて伝えるとか使用中である物で参考にしてもらうとかして伝える。個々にでの口出しは改めます。

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 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	■	15.3	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		0.0	16
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	16
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	1.7	11
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	■	1.7	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		18.6	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	■	6.8	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		5.1	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		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		5.1	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.1	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の密接な連携がとれていること	■	13.6	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		1.7	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		5.1	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		8.5	4
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.5	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）が確立されていること		1.7	11

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.2	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.2	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	3	4.3	4.2	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	4.4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	4	4.6	5.0	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	4.0	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.1	4.0	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.2	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	3.8	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.6	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	4.4	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	4.2	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.2	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.6	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

「自社ユーザー評価」だけでなく、「全ユーザー評価」においても、利用者様が重要項目としてとらえているのが、「家族との密な連携・協力があること」でした。ご家族様は入居者様のどんな細かな情報でも知りたいのでご家族様が来所された時は、今まで以上に当日出勤職員が積極的に、近況だけでなく、ほんの日常の些細な事、エピソードでもお伝えし、ご家族様からご意見やご要望などがあった場合は、迅速に対応できるように職員全員が努めていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	○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	■	16.0	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	12
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	12
4	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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	■	8.0	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	■	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	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		8.0	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	■	4.0	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	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の密接な連携がとれていること	■	12.0	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	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		12.0	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		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		0.0	12
18	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		8.0	5

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.0	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.0	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	3.8	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.2	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.0	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.0	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	4	4.6	5.0	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.9	4.4	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.3	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	3.6	4.1
問15	○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する事ができていますか ●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	5	4.0	4.4	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	3.3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.6	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.0	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.0	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	20	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	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	35.0 %	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>1、職員の教育（言葉づかいや態度、マナー等）の研修を月1回のユニット会議で行い、職員同士で注意しあう等、皆で協力してスピーチロックのない介護を心がけている。</p> <p>1、防災・防火対策については、入居時の契約を交す時に話をしている。年2回の避難訓練や消防署の方立ち合いのもと、消火器の使い方・誘導の仕方・連絡方法の練習をしている。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	○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	■	17.1	1
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	13
4	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	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		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	■	14.3	2
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		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	■	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		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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	14.3	2
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の密接な連携がとれていること		11.4	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	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	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		8.6	5
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）が確立されていること		5.7	8

平成24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
2391500192	グループホーム香流川

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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.1	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	4	4.3	4.4	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.6	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	4	4.3	4.3	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.1	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	4	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.4	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	4.1	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	3.7	2.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.1	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	4.3	4.3	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

3	3.7	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書類については、入居前に具体的で細やかな説明を行うようにいたします。不明な点は、説明ができるよう入居の直前ではなく、事前に余裕を持って説明いたします。また、苦情受付窓口や個人情報の守秘については、具体的な活用例を取り上げることで説明内容をより分かりやすくいたします。運営推進会議では、議事録を施設内掲示板に掲示するなどして皆様に伝わりやすいようにいたしました。消火・防災訓練や消防署の指導などは、その様子や内容を掲示板や広報で皆様に伝達し、面会時も口頭で説明させていただきます。今後も居心地の良い雰囲気作りや信頼関係を大切に、ご家族様と連携できる機会が多く作れるよう改善に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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		3.8	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	16
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.5	2
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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		6.3	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	■	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		7.5	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		3.8	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		3.8	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		1.3	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	8.8	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の密接な連携がとれていること		6.3	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	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	■	2.5	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	■	2.5	13
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	7.5	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）が確立されていること		6.3	7

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.5	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.4	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	5	4.3	4.6	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.4	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	3.9	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.5	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.9	4.5	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.1	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	5	4.0	4.5	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	3.9	3.8	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	3	4.0	4.5	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	3.7	3.9	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	3	3.7	3.9	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.5	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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。

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	■	18.7	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		2.7	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		1.3	16
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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	■	2.7	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	■	16.0	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.0	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		5.3	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	■	2.7	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		2.7	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		4.0	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の密接な連携がとれていること		10.7	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	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	■	4.0	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		2.7	10
17 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.0	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）が確立されていること		2.7	10

平成24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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.6	4.2
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.6	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があつた場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.3
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行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか ●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、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか	5	4.3	4.6	4.3
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか ●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、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか	4	4.3	4.4	4.3
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●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がされていますか	5	4.3	4.6	4.2
問8	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいよう工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫がされていますか	5	3.9	4.6	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか	4	4.2	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、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が実践できていますか ●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ができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.9	4.7	4.5
問12	○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ることができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.1	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族に分かりやすい説明ができていますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか	4	4.0	4.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流ができていますか ●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	4	3.9	4.6	4.1
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか	5	4.0	4.7	4.5
問16	○定期的に開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告することができていますか ●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	4	3.7	2.7	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策について、対策の説明ができていますか ●施設内での防災・防火対策について、対策の説明がされていますか	4	3.7	3.7	3.7
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	4.3	4.3	4.3

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般に満足していますか

4	3.7	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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	■	20.6	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		0.0	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		0.0	13
4 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	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		2.9	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	■	17.6	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		8.8	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		5.9	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	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	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 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.9	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の密接な連携がとれていること	■	14.7	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	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	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		5.9	5
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	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）が確立されていること	■	2.9	10