

平成26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
2370300838	グループホームくつろ樹

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1～20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1～20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	4.2	3.2	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●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したか？	3	4.4	4	4.4
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	4.4	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ができていますか？ ●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がされていますか？	5	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	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されていますか？	4	3.8	4.2	4.2
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	4.3	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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？	2	4.4	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	4.4	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.2	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.2	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.1	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	4	3.5	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.5	4.2	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.2	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	4.3	4.2

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ついて満足していますか？

3	3.9	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>利用契約時の説明が分かりにくいというご指摘に関して、会社を挙げて簡素且つ分かりやすいものにするよう努めて参ります。高評価を頂いた箇所に関しては、今後評価が下がらないように努めて参ります。</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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14	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	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	16
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4	10
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6	8
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	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	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。		6	8
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2	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してくれること。		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。		10	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。		10	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。	■	2	12
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	10	2
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		10	2
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0	16
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	10

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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	4.2
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	4.2	3.7	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4.1	4.4
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	4.4	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？	4	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	3	3.8	4.1	4.2
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	3.9	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.5	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.4	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.4	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	4	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.5	4.1	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.2

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？

4	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	44.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

面会時や往診後に管理者からご本人様の体調や様子をお伝えして、現在行っているサービス計画の実施状況やケア内容の説明をさせて頂き、今後のケアの方向性を話し合えたり、ご家族様からのご意見をお聞きできるように努めていきます。ひとりひとりの身体状態や認知症に配慮した介護サービス計画となるように見直しを行うとともに、体調や身体状態に変化があった際にはご家族様と密に連絡をさせて頂き、ご本人様・ご家族様の意向に沿って必要な支援を提供でき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。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	13.5	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。		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	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		13.5	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。	■	5.4	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.9	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.4	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。	■	2.7	10
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	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。		2.7	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してくれること。		2.7	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。		2.7	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。		5.4	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	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		8.1	4
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		8.1	4
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		8.1	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。	■	2.7	10

平成26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1～20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1～20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？	4	4.2	3.6	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●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したか？	4	4.4	4.3	4.4
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	4.4	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ができていますか？ ●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がされていますか？	4	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	4.2
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	4.2	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.1	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.1	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.3	4.4
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、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.6	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	4.6	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	4	3.7	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.5	4.1	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	4.4	4.2

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？

3	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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 %	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。

今回の評価を十分に活かし、今後の運営に反映させていきたいとおもいます。まず、苦情受付窓口についてですが、契約時のみのご説明ではなく、毎月のお便りでも表記してありますが、今後は運営推進会議や家族会の開催にお知らせしていきたいとおもいます。

運営会議につきましては、案内文だけでなく参加のお声がけをさせて頂くようにいたします。

様々なご意見ありがとうございました。今後とも宜しくおねがいたします。

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。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	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。		2.2	11
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	14
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.4	7
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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。		8.9	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。	■	4.4	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	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してくれること。		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。		11.1	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。	■	13.3	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	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。		0	14
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		2.2	11
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.4	7
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●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。	■	2.2	11

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401073	グループホーム「あじさい」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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	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	4.2	5	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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	5	4.4
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	4.4	5	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	4.4	4.8	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.8	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.8	5	4.2
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	5	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	4	3.9	4.8	4.4
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事ができていますか？ ●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	5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	5	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.6	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	5	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	4.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.8	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	5	4.2

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ついて満足していますか？

5	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	77.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	35.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを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	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5	6
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	13
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0	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。	■	20	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。		5	6
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10	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	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。		5	6
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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	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
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	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	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。		10	3
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
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	13

平成26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
2390400071	グループホームあじさい「すなはら」

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1～20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1～20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	3.6	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？	5	4.2	3.3	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4	4.4
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	4.4	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？	4	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	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されていますか？	3	3.8	3.8	4.2
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	4.4	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	4.4	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
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事ができていますか？ ●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	4.3	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.1	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.6	3.9	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	4.3	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	3.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	3.8	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.9	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.4	4.2

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？

4	3.9	3.9	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	44.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

1. 玄関先の傘は早急に片づけました。定期的に片づけてはいますが、傘がたまる一方です。
2. 家族様との連絡事項はなるべく、直接管理者に連絡して頂けるようお願いする。また管理者専用電話をお伝えし気軽にかけて頂けるよう信頼関係を強化したいと思います。また、スタッフに対しても必ずメモを残すよう指導致します。

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 2 1 として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から 5 項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大 5 つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	23.5	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	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	12
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		14.7	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	9
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	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。		2.9	9
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	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してくれること。		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。		5.9	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。		5.9	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	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。	■	5.9	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。		8.8	4
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		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。		0	12

平成26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1～20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1～20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	4.8	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	4.2	4.6	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4.9	4.4
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	4.4	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？	5	4.4	4.9	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.8	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.8	4.8	4.2
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	4.8	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.9	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.9	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.8	4.4
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、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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？	3	4	4.8	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	4.9	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.2

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ついて満足していますか？

4	3.9	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	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。

<p>自己評価では不十分と評価した、1・14・15の項目も、ご家族様からは高評価を頂けたため安心しました。</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
<p>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。</p> <p>○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。</p> <p>●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。</p>			
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。	16.7	1
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6
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。	3.3	10
4	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5	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。	0	15
6	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	16.7	1
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	10	4
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	8.3	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	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。	3.3	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してくれること。	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。	3.3	10
13	○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	13.3	3
14	○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。	0	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。	1.7	14
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
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
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。	3.3	10

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700573	グループホームまりん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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	4.7	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？	4	4.2	4.3	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	5	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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せんか？	4	4.4	5	4.4
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	4.4	5	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	4	3.8	5	4.2
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	5	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	4	3.9	4.7	4.4
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事ができていますか？ ●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	5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.3	4.4
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、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	5	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.5	5	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	5	4.2

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？

4	3.9	5	4.4
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	6	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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	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。

サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択する問21で自己評価とユーザーの評価で項目が5つの内2項目しか一致していない結果を受け止めユーザーと私共との運営のベクトルがあっていない事を認識しました。今後は、利用者ご本人および御家族との今以上に強くし利用者様が笑顔でいきいきと生活できるようなサービスを提供できるように努力してまいります。利用者ご本人さま及びご家族様のニーズを反映した運営をしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		20	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	6
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	6
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	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。	■	0	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。	■	20	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		0	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。		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。		20	1
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	6
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	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。		20	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。	■	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	6
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。	■	20	1
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	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		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	6

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700821	グループホームまりん広池

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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	4.8	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	4.2	4	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●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したか？	4	4.4	5	4.4
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	4.4	5	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ができていますか？ ●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がされていますか？	4	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.8	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう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されていますか？	4	3.8	4.8	4.2
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	5	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	4	3.9	4.8	4.4
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事ができていますか？ ●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	5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.8	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.6	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	5	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	4	3.3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.5	4.4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.2

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ついて満足していますか？

3	3.9	5	4.4
---	-----	---	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご家族様に運営推進会議の内容に関してなかなか開示できていないことより、積極的に開示していき、その際に防災についてもご家族様に説明を行っていく必要がある。定期的に運営推進会議を行い、ご家族様も積極的に参加していただけるようにしていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	10	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5	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。		0	12
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0	12
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15	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。		5	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。	■	10	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	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	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してくれること。		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。		10	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。	■	10	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	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。		15	1
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	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	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。		5	8

平成26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1～20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1～20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	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	4.2	3.6	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.1	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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されていますか？	5	3.8	4.7	4.2
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	4.4	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	5	3.9	4.3	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	3.8	4.4
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、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.6	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？	5	4	4.9	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	3.3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.1	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.2

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？

5	3.9	4	4.4
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者のためにご家族のためにを常に思い、よりよいサービスをこころがけていきます。ご家庭的で明るい施設をめざしていきます。記録の充実を心がけていきます。

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 2 1 として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から 5 項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大 5 つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	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	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。		4.2	7
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		14.6	1
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。		2.1	12
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.6	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。	■	4.2	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。	■	6.3	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。		4.2	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。		4.2	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してくれること。		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。	■	2.1	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。		12.5	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	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。		4.2	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。		2.1	12
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.3	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。		2.1	12

平成26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
2390700082	グループホームあじさい「つるまい」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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	4.2	3.9	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	3.6	4.4
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	4.4	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？	3	4.4	3.7	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、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	3.7	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.8	4	4.2
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	4	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.1	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.2	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.6	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	4.3	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	3.9	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.1	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.2	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.2

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ついて満足していますか？

4	3.9	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	68.8 %	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。		13	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。	■	3.7	10
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.3	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。		1.9	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。	■	18.5	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。		7.4	6
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	9
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	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。		1.9	11
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。	■	9.3	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。	■	11.1	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	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。		1.9	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。		7.4	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1.9	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。		7.4	6

平成26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1～20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1～20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	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	4.2	3.3	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.9	4.4
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	4.4	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	4.4	4.8	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	3	3.8	4.6	4.2
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	4.8	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.8	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.6	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.8	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	4	3.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.3	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.2	4.2

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？

3	3.9	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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 %	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。

苦情受付窓口に関して、説明が分かりにくいとのことのご意見が前回よりも多かった為、施設の広報紙を活用しながら周知していただけるに努めます。

運営推進会議については、前回同様の結果であった為、定期的に出ていただいている方だけではなく、開催日を事前に広報紙で伝える事により、今まで参加されていないご家族に参加・興味を持っていただけるよう努めます。

施設サービス計画やケア内容については、ご本人・ご家族も含め、担当者会議を開く事により、個々のニーズの把握や支援についてのご理解をしていただけるように努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間 2 1 として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から 5 項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大 5 つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		15.4	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.6	9
3 ○個人情報を絶対j外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対j外にもらさないこと。		2.6	9
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。	■	5.1	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。	■	12.8	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。		10.3	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.6	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。		2.6	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。		2.6	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。	■	0	16
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	12.8	2
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	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。		2.6	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。		5.1	7
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		10.3	4
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。		2.6	9

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370800795	グループホーム大喜

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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	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	4.2	3.6	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4.5	4.4
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	4.4	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	4.4	3.8	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、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	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されていますか？	4	3.8	4	4.2
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	4.6	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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
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事ができていますか？ ●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	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.6	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？	3	4	4.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	4	2.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.5	3.7	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.8	4.2

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？

3	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

問1・2・3の契約の説明において、ご家族様との乖離が見られました。特に問3の個人情報の取り扱いについては、しっかりと説明をしていたつもりでしたが、不十分なようでした。契約の時にはより分かりやすく丁寧に説明を行うようにしてまいります。

また、事業所と利用者の意識の差では、認知症対応型共同生活介護という事で認知症の方への対応などの専門的ケアを充実することが大切だと考えていましたが、それよりも食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していることへの重点が高く、基本サービスがおろそかにならないように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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	11.1	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	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	14
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.7	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。		3.7	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	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。		14.8	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。		0	14
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.4	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	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してくれること。		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。	■	3.7	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。		11.1	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	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。		3.7	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。	■	11.1	3
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	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。		3.7	7

平成26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1～20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1～20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	4.2
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	4.2	3.1	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	3.8	4.4
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	4.4	3.6	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	4.4	3.8	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	4	3.8	3.8	4.2
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	3.9	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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
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事ができていますか？ ●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	3.9	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.1	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.3	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	4.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	3.4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.1	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.6	4.2

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？

4	3.9	3.9	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	100 %	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	50 %	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。

皆様お忙しい中、沢山の評価をいただきまして、有難うございました。全てを今すぐとはいきませんが、少しずつ、スタッフ一同協議していきながら、改善に取り組んで参りますので、今後とも、ご指導の程、よろしく御願いたします。

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 2 1 として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から 5 項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		14.3	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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	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。		2.9	9
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	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。		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。	■	2.9	9
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	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。		2.9	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してくれること。		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。	■	2.9	9
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設と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。		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。	■	14.3	1
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		5.7	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		14.3	1
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	9

平成26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1～20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1～20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	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	4.2	4.6	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.4	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	4	3.8	4.2	4.2
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	4.2	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	4	3.9	4.5	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.5	4.4
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、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	3.9	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	4.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.5	4.1	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.2	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.2

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ついて満足していますか？

4	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

問16 運営推進会議のご存知ないとの回答が20%ありましたが、議事録、は拠点内にて閲覧可能としておりますが、定期郵便物、請求案内などで送付する事ができておらず周知していただけないご家族があった事をふまへ今後実施後不参加のご家族に対し会議内容の周知を郵便にて送付、来訪時にも口頭にて管理者、スタッフが伝える事によって周知していく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		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。		0	14
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	9
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	6
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		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	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	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。	■	11.1	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。	■	2.2	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.2	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してくれること。		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。		4.4	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。	■	11.1	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	14
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	6.7	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。		0	14
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	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	14

平成26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
2390800155	あつくん家

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1～20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1～20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	4.2	3.7	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●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したか？	5	4.4	4.5	4.4
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	4.4	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ができていますか？ ●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がされていますか？	5	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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	3.8	4	4.2
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	4.4	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.7	4.4
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、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.6	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	4.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	4.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.7	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.6	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.2

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？

4	3.9	4.9	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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。

職員の言葉づかいなど気を配り、気にせずとも自然とできるよう日頃から指導していく。
 求められるサービスの質の向上を様々な面から検討、実施していく。レクや介助技術等の向上。
 スタッフの入れ替わりを懸念する声もあり、脱離職を掲げ職員も楽しめる職場環境づくりを目指す。

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j受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.6	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	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	13
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.8	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。		14.7	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.8	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。	■	5.9	7
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	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	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してくれること。		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	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。		8.8	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	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。		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。		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。	■	11.8	3

平成26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1～20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1～20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	4.2	4.4	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.7	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	4	3.8	4.4	4.2
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	4.4	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.6	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.5	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.6	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	4.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	3.8	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.2

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？

4	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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。

ご利用様・ご家族様に安心して信頼していただける関係を継続していきたいと改めて感じました。医療機関・協力施設との関係・連携を大切に思われており、今までもその努力はしていましたが今後も引き続きご家族様が安心していただけるようより一層関係者との連携強化に努めてまいります。施設利用料金など適性な対応を続けてまいります。必要な料金変更維持も丁寧な説明をし理解を得るようにしていきたいと思っております。ご利用様・ご家族様の笑顔につながる努力をしてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを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。	■	15.4	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	17
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	17
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.2	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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。	■	7.7	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。	■	16.9	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.6	9
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	9.2	4
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.5	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.1	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してくれること。		1.5	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。		3.1	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。		10.8	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。		1.5	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。	■	6.2	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。		1.5	12
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1.5	12
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●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。		6.2	7

平成26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1～20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1～20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	3.4	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	4.2	3.3	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	2.8	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	3.8	4.4
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	4.4	3.7	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？	5	4.4	3.8	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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されていますか？	4	3.8	3.5	4.2
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	3.8	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	4.6	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	3.7	4.4
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事ができていますか？ ●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	4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	2.5	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	3.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	4.2	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.5	4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	3.3	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3	4.2

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？

4	3.9	3.7	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報取り扱いの説明不足があり今後丁寧に説明に努める。また地域密着施設として積極的に地域住民参加できる施設として行事に参加する。自立支援については個々の能力にあわせ細やかに出来る事を継続していく支援を考えて、今まで以上の評価をいただけるよう努めます。

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 2 1 として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から 5 項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大 5 つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.2	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	14
3 ○個人情報を絶対j外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対j外にもらさないこと。		6.9	6
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.3	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。	■	0	14
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.3	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。		3.4	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。	■	6.9	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。		3.4	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	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してくれること。		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。	■	3.4	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。		10.3	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	14
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		10.3	2
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		6.9	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.9	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。		3.4	10

平成26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1～20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1～20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	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？	5	4.2	4.2	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.6	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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されていますか？	4	3.8	4	4.2
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	4.5	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	4	3.9	4.5	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.5	4.4
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、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.6	3.9	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	4.5	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	4	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.1	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4	4.2

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？

5	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>全般的には大きく評価がずれているところは無い。 運営推進会議の内容の充実及びご家族様への参加の促しを行っていく。 食事のレパートリーを増やし、工夫を凝らした食事を提供していく。</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 2 1 として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から 5 項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大 5 つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		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。	■	2.2	11
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.2	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.7	6
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	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。		13.3	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●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	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。		4.4	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。		4.4	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	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してくれること。		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。	■	2.2	11
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		11.1	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	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。	■	6.7	6
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		2.2	11
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		11.1	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。		0	15

平成26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1～20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1～20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	4.2	4.4	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4.6	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	2	3.8	3.3	4.2
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	4.1	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.3	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.6	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？	2	4	4.1	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	4	4.1	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.5	4.4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.2

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ついて満足していますか？

3	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	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	78.6 %	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	63.6 %	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。

地域行事の参加や地域密着のための交流も含め、ご利用者様の身体状況や体調に合わせてレクリエーションを企画していきたいと思っております。

ターミナルケアについては、昨年より提携医及び訪問看護ステーションとしっかり連携をとり対応できるようにしてありますので、ご相談いただけるような体制づくりをまいります。

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j受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.1	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	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	15
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。		8.6	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。	■	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	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。		2.9	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。		2.9	9
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	■	0	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してくれること。		2.9	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。	■	2.9	9
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設と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	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		2.9	9
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		5.7	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	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。		2.9	9

平成26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1～20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1～20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？	2	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	4.2	3.7	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.7	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	3	4.4	4.4	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	2	4.1	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されていますか？	2	3.8	3.5	4.2
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	3.6	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	2	3.9	4.5	4.4
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事ができていますか？ ●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	4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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？	2	4.1	3.6	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.6	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	4.1	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	4	3.5	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.5	3.8	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.2	3.6	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	3.6	4.2

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ついて満足していますか？

3	3.9	3.8	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	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	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。

車いすの掃除など普段気を付けて良く見ないと汚れがわからないところなどの清潔を心掛けていきます。加えて、事業所全体の環境整備に気をつかい、清潔感のある事業所を目指してまいります。今以上に利用者様や利用者様家族の気持ちを大切に事業所運営を心掛けてまいります。出来るだけ若い職員を採用したいところであるが、介護職員不足が叫ばれる中人材確保に苦慮しています。今いる職員を大切に、職員の研修などを充実させ、利用者様や利用者様家族が満足いくサービスを提供できるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		12.5	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	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。		2.5	10
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.5	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。	■	2.5	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	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	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。	■	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。		2.5	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。		5	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してくれること。		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	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。		7.5	6
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		5	7
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	15
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	15
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		2.5	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。		0	15

平成26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1～20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1～20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	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	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	4.2	4	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.3	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	4	3.8	4.3	4.2
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	4	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.3	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	3.9	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.6	3.1	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	3.9	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	3.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	3.9	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.9	4.2

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ついて満足していますか？

4	3.9	4	4.4
---	-----	---	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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 %	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	46.7 %	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>施設の行事に近隣の方が参加しやすいように今後チラシを配布していきたい 運営推進会議の内容を郵送するだけでなく来訪時にも閲覧していただけるようにする ホーム会議で、評価結果をスタッフ全員に周知し改善していく</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 2 1 として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から 5 項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大 5 つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	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	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	12
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.6	6
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、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。		11.4	3
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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。		11.4	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		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	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		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してくれること。		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。		8.6	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。		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	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。		0	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。	■	0	12
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.7	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。	■	2.9	10

平成26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1～20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1～20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	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	4.2	3.6	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●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したか？	5	4.4	4.2	4.4
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	4.4	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ができていますか？ ●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がされていますか？	5	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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	3.8	4.4	4.2
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	4.3	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	4	3.9	4.9	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.1	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.6	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	4.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.6	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.2

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？

4	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	100 %	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	43.8 %	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。

ユーザー様からのアンケート及びご意見・ご感想ありがとうございます。今回の評価結果及びご意見等に対し、一つ一つの内容を真剣に受け止め、管理者とスタッフ全員で話し合い、反省と見直しをして改善していきます。そして、今後の改善に向けての具体的な内容では、アンケートのご意見の内容一つ一つの見直しはもちろん、そのほか、スタッフの接遇マナーの向上を第一に、ご利用者様一人一人のいきいきした笑顔が見られるよう、真心を込めてやさしく接していきます。さらに、ご家族様との会話を大切にしていきます。ちなみに、問2の苦情受付窓口については、改めて、運営推進会議にてご連絡をいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	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	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。		2.9	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.7	6
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	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。	■	8.6	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。		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。		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。		2.9	11
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。	■	8.6	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。		17.1	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	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。		5.7	6
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		2.9	11
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		8.6	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。	■	2.9	11

平成26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1～20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1～20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	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	4.2	4	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.3	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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されていますか？	5	3.8	4.7	4.2
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	4.3	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.7	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.6	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？	4	4	3.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	4.3	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.6	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.2

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？

4	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

3. 事業者のコメント

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

自由記載欄に多くのコメントを頂き、大変感謝しております。ご要望では当事業所への期待と真摯に受け止め身の引き締まる思いです。問21では大切に思う項目が両者ほとんど相違がなかったことは、信頼関係を重視する当事業所ではとても意義のある結果と判断致しました。評価項目はできていることが前提であると判断し、自己評価では高評価をつけましたが、実際の評価との差異については職員全員で改善に努めていきます。問12は行き違いのないよう担当を決めご家族と対応させて頂いているための結果として受け止めています。ご家族に評価し難い項目についてもできる限り見える化していく所存です。

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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		10	4
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	15
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	10
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.7	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	10
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	5
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	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してくれること。		3.3	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。	■	13.3	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。	■	13.3	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		6.7	5
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		3.3	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	15
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3.3	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。	■	6.7	5

平成26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1～20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1～20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	4.2	3.3	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	3.9	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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されていますか？	5	3.8	4	4.2
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	4.3	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	4.6	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.3	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.5	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.6	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	4.2	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	3.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.2

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？

4	3.9	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	120 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価が低い項目で、苦情窓口や個人情報の取扱い等の説明をしっかりと受けていないと回答されたご家族様には大変申し訳なく思っております。契約時、特に注意して説明しているつもりでございましたが、今後はより一層わかりやすく納得のいくよう徹底していきます。現在ご利用されているご家族様には、説明を書面で対応していきます。自由記載欄では、利用者様への接し方について不満に感じておられるご家族様がおられます。管理者として、そのような態度で接する職員には日頃より注意はしていますが、まだまだ行き届いていないと実感しました。接遇や認知症の理解を深める研修に参加させたり、内部研修にも取入れ、接遇の質の向上に努めていきます。

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。

○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	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。		4.7	6
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	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.5	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	14
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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。		12.5	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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	6
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.6	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。		1.6	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してくれること。		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。		4.7	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。		14.1	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	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。	■	0	14
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	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3.1	10
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	14

平成26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1～20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1～20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	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？	4	4.2	3.7	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4.8	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	4	3.8	4.5	4.2
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	4.5	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	4.6	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.4	4.4
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、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.6	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	4.6	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	3.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	3.8	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.2

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？

4	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	100 %	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	75 %	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、更に向上を図りたいです。事業所と利用者、御家族様の意識の差については特に意識の改善が必要であることを感じさせられました。運営推進会議について報告書を利用料共に送付しています。ゆう便りには次回の開催日を記入し参加も呼びかけるようにしたいです。自由記載欄では沢山ご意見を頂きました。満足下さっているご意見については、留まる事の無いようにしたいと思います。介護保険の変更について御家族様と密に連絡を取り合って取り組んでいきます。日常生活に必要な排泄、衣類、清掃の部分においては基本的な事です。原点に戻り見直していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	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。		1.7	12
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	14
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	5	8
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.7	4
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.3	2
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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。	■	11.7	4
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.3	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。		3.3	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		10	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。		13.3	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	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。	■	0	14
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。		3.3	9
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1.7	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。		0	14

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？

4	3.9	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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。

お客様の望んでいる事と事業所が思っている事と少しは、ずれがありました。ほぼ同じでした。お客様が毎日笑顔で過ごして頂けるのが私事業所の強い願いです。職員の対応に安心感、信頼感を持って頂ける様、会議や研修等で、職員の質の向上や心のケアの出来る職員を目指し日々努力して行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j受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。		17.4	1
●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。			
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。		0	15
●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 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。		1.4	12
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が適正なこと。		5.8	7
●利用料金が適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	2.9	10
●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 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。	■	14.5	2
●職員の対応に安心感・信頼感があること。			
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。	■	13	3
●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 ○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。		2.9	10
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。	■	1.4	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
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。		0	15
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
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。		7.2	6
●認知症の方への専門的ケアが充実していること。			
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。		11.6	4
●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 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
●地域と密接な連絡がとれる体制があること。			
15 ○家族との密な連携・協力があること。	■	1.4	12
●家族との密な連携・協力があること。			
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。		10.1	5
●家庭的な生活空間が確保されていること。			
17 ○自宅や家族から近いこと。		5.8	7
●自宅や家族から近いこと。			
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。		4.3	9
●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。			

平成26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1～20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1～20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	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	4.2	4.1	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.7	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	4	3.8	4.5	4.2
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	4.7	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.6	4.4
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、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.6	4.9	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	4.8	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	5	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.5	4.1	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.2

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？

4	3.9	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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。

昨年の評価項目の中で契約書 重要事項説明書 苦情受付窓口 個人情報の取り扱いの説明は分かりやすかったですかの設問に対し 忘れてしまった 覚えていないという回答が7名あり 今年度の運営推進会議の中で改めて説明させて頂き 欠席されたご家族にも面会に来られた時などに説明させて頂きました 今年度の評価項目課題として防火 防災があがっており年2回の防災対策として水害時の避難 非常食の試食 防火対策として消防署の通報 火災時の1F 2Fの避難の仕方 夜間時の避難の仕方等の周知徹底を行ないました。入居者様ご家族が利用する上で大切だと思うことに対し真摯に受け止め改善に努めていきます。

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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービス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。	■	18.8	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	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	16
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.5	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。		4.7	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。	■	17.2	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.9	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。		4.7	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。		3.1	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。		1.6	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してくれること。		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。		1.6	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。	■	9.4	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	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。	■	4.7	6
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		1.6	12
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.7	6
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		1.6	12

平成26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1～20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1～20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	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	3.6	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？	5	4.2	3.3	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.3	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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されていますか？	4	3.8	4	4.2
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	4.3	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	5	3.9	4.4	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.7	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.6	3.9	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	4.9	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	4.4	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基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の考え方に基いたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.2

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？

4	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	38.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご入居をされるにあたり、契約書、重要事項の説明を約2時間ほどかけてさせて頂いておりますが、初めての事ですし、ご心配な事もおありかと思ひながら、わかりやすい説明を入れながら致しておりますが、今後は更に考慮をしながら、ご説明をさせて頂きます。

施設事業に地域の方々のご参加していただくことに関しましては、ニチイ祭り、ボランティアの方々においでいただきしております。お月見泥棒や地域の清掃活動にも参加をさせて頂いておりますが、ご本人様をお連れする事が、ご高齢でもあり機能的に徐々に難しくなっておりますが、何かほかの事で考えていきます。

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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービス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。		9.4	4
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	11
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.4	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	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。	■	15.6	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。		15.6	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。	■	9.4	4
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	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してくれること。		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。		12.5	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。		9.4	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	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	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	11
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		9.4	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。		3.1	10

平成26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1～20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1～20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	3.8	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？	3	4.2	4.3	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4	4.4
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	4.4	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？	4	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	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されていますか？	4	3.8	3.6	4.2
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	3.8	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.4
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事ができていますか？ ●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	4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.2	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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？	3	4	4.2	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	4	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.5	3.8	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	3.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	4	4.2

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ついて満足していますか？

4	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。	■	20.8	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	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	12
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.3	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。	■	8.3	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。	■	16.7	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●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。		8.3	4
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	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してくれること。		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。		4.2	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	4.2	8
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	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。		4.2	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。		8.3	4
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		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。		4.2	8

平成26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1～20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1～20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
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	4.2	-	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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
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	4.4	-	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	4.4	-	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、食事を楽しみにされていますか？	5	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されていますか？	4	3.8	-	4.2
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	-	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	-	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
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事ができていますか？ ●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	-	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	-	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	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	-	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	4	-	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	-	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	-	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	-	4.2

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ついて満足していますか？

4	3.9	-	4.4
---	-----	---	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	51.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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。	■	14.3	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	16
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。		8.6	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。	■	17.1	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。		7.1	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	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。		1.4	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	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してくれること。		1.4	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。	■	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。		12.9	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	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。	■	1.4	12
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		5.7	7
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	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。		1.4	12

平成26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1～20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1～20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	4.6	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？	3	4.2	3.5	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	4	4.4	4.6	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	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されていますか？	2	3.8	4.4	4.2
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	4.5	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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	4.5	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.5	4.4
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が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.5	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	4	3.7	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.5	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4	4.2

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？

4	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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	17	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	63 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

運営推進会議の内容をお便りで送付していますが、今後はレジュメなどもお送りし、ご家族様には会議にも参加していただけるようにしていきます。地域密着型であることを意識し、町内会と関り、民生委員や子ども会とも繋がりが持てるようにしていきます。近隣の小学校の運動会などに、ホームの利用者が遊びに行けるような関係を築き、レクリエーションでは、ご家族も一緒に楽しめるようなものを提供していきます。気候の良い日は散歩に出掛け、四季の移り変わりを感じられるような生活をしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		14.6	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	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。	■	2.4	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.3	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。	■	2.4	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。		14.6	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。		11	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	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。	■	1.2	13
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.7	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してくれること。		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。	■	8.5	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。		17.1	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。	■	0	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。		1.2	13
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		4.9	8
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1.2	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。		3.7	9

平成26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1～20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1～20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	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？	5	4.2	4	3.8
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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4	4.2
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、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したか？	5	4.4	4.4	4.4
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	4.4	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	4.4	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、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	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されていますか？	5	3.8	4.4	4.2
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	4.6	4.4
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を実践する事ができていますか？ ●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	4.4	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？	5	3.9	5	4.4
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事ができていますか？ ●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	4.7	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわ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	4.1	4.4	4.4
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、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.6	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	4.7	4.5
問16	○定期的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事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	4	3.6	3.9
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.5	4.4	4.2
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.2	4.6	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.6	4.2

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？

5	3.9	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	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。

サービスをご利用の皆様のご意見ご要望を踏まえて、ご利用者様にとって「出来るだけ、これまでと変わらない暮らし」を続けようとする願いを支えるプロとして、“この先”に安心を持っていただけるよう、そしてご利用者の方々の日頃のホームでの暮らしに対して、固定観念を持たずに、“生きる”とは、このようなことかもしれないと立ち返って考えていくよう、これからも精進してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.3	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	14
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	14
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。		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。	■	17.1	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。		14.3	2
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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。		8.6	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。	■	5.7	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。		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してくれること。		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。		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	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	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。	■	8.6	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。		5.7	7
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