

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.6	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.7	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.1	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.4	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.8	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2.9	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.7	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	3	1.7	2.4	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情の申し出窓口についての説明が不足していると思い、今後はホームたよりや、運営会議で伝えて行きます。その他ケアについての質の向上にむけて職員と話し合い今以上に、ご利用者様ご家族様によるこばれる運営に努めたいと考えております。

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2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	7
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	14
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13	2
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.5	7
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.9	3
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.7	5
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	14
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.2	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	12
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0	14
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	10.9	3
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	14
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	6.5	7
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		4.3	10
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.7	5
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		4.3	10

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401073	グループホーム「あじさい」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	3	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.8	2.3	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	3	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	3	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	3	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	3	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.8	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	3	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	3	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2.4	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.7	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	2.3	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	3	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	58.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情についての説明不足がアンケートからみうけられたため毎月のたよりに苦情窓口について再度通知させていただく。地域との交流についての不足点を考えとりくめる内容をやっていこうと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業 者	利用 者%	利用 者順 位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8	5
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	0	12
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	16	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8	5
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12	2
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8	5
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		12	2
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	12
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	0	12
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		8	5
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		4	10
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	12
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	12	2
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		4	10
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		0	12
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		8	5

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390500037	ニチイのほほえみ中村公園

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.9	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2.5	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.4	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.1	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.2	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.7	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	1.8	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.5	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	2.6	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	1	2.0	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

サービス事業者自己評価、ユーザー評価の意義や目的を全職員に伝え、全員で評価結果に取り組んで行くように改善に向け、一緒に過ごし、学び、支えあう関係、入居者の喜怒哀楽に関心を寄せながら、支え、支えられることを日常生活の中で作っていかれたらと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6	6
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	4	11
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8	4
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6	6
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		14	1
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6	6
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	2	14
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		6	6
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	16
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		6	6
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		10	3
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	16
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	2	14
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		4	11
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4	11
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		8	4

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700573	グループホームまりん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.2	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.2	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.2	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.4	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	3	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.2	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.2	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.2	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	2	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.2	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

ユーザーより日ごろから、いろいろなコメントをもらえる機会がなかなかとれないので、このような場での評価は事業所にとっても、とても良い機会だと思います。今後、この結果を真に受けとめ、事業所をよりよいものにしていききたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4	6
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	10
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		20	1
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	16	2
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		4	6
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		4	6
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		16	2
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4	6
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		16	2
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	10
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		0	10
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	16	2
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	10
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	0	10
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること	■	0	10
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		0	10
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	10

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700821	グループホームまりん広池

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2.4	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.6	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.9	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	3	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.8	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	3	1.9	2.8	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	1.7	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	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	111.1 %	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	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<ul style="list-style-type: none"> ●運営推進会議の内容を定期的に方報告していく。 ●リハビリ運動等に力を入れ、利用者さん個々に合わせ身体機能の向上や維持を図って行く。訪問マッサージ等も利用していき、本人の下肢筋力の状態等を把握し、室内、屋外での運動方法を検討し取り入れる。
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0	12
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	12
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.3	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		13.3	3
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10	5
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0	12
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		10	5
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.3	8
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	12
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		3.3	8
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		16.7	1
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	12
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		3.3	8
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		16.7	1
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.7	7
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	12

平成21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
2370800514	瑞穂ケアセンターそよ風

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.8	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.5	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.8	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2.8	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	3	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.3	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.7	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2.7	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	3	1.7	2.7	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

昨年でも課題となっておりました「身体を動かす機能訓練」特に歩行能力の維持に関して引き続き検討・改善の実施にとりくんでいきます。環境作りについても、食堂の床がと指摘があったように細かな部分の清掃など居心地の良い環境となるように工夫してまいります。その他預いたご意見を参考に、ご利用者・ご家族がより安心して満足いただけるサービス作りに努めてまいります。貴重なご意見をよせていただきありがとうございますありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	8
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	16
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	4
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	6
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	1
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		7.3	6
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	9.1	4
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.8	13
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		5.5	8
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	16
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		5.5	8
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	10.9	3
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		1.8	13
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	1.8	13
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		5.5	8
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	12.7	1
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		3.6	12

平成21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	ニチイのほほえみ石川橋

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.8	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.5	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2.6	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.4	2.7	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.6	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.7	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	2.1	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	1	2.4	2.5	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	0	1.7	2.3	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回はじめて参加し、この制度の意味が理解できた気がします。まずは、この結果をスタッフ全員で共有し、今後の運営に生かしていきたいと思えます。第一歩として、問16の評価結果より、機能訓練へのご要望が高いと思われまます。従来の嚙下体操・テレビ体操・室内ウォーキングに加え、レクリエーションに運動や体操を取り入れてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4	9
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	16
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8	5
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4	9
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10	3
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10	3
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2	13
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	16
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		4	9
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	16	1
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		2	13
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		8	5
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること	■	4	9
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		14	2
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		6	7

平成21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	ニチイのほほえみ滝子

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.8	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.8	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	3	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.6	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.6	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.8	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	1.7	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	94.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

運営推進会議などにおいて、御家族に1日の生活をアピールしたいですし、啓発し「認知症・はなし」と題して、病気のこと周知して行きたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	11
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.5	7
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	7
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.6	11
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.4	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.1	3
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.5	7
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.8	14
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.8	14
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	17
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	9.1	3
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	9.1	3
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		1.8	14
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	5.5	7
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		10.9	2
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.3	6
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		3.6	11

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371001294	グループホームグリーンハウス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.8	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	3	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.9	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.9	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.9	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	3	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.8	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.9	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.9	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.8	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.9	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.9	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2.9	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.9	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	2.4	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	3	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	106.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.1 %	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。

運営推進会議の内容等を入居者・御家族への報告を確実にを行う体制を整えて、実行していきたいと思えます。また苦情受付窓口についての説明を入居時にしているが、入居後にやっていないので、家族会など通じて再度説明機会を設けたいと考えます。これからも入居者様・御家族様が安心していただけるように、サービスの提供に努めていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.5	6
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	16
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10	3
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.5	11
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.3	2
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5	9
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.5	11
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0	16
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.5	11
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	8.8	4
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		7.5	6
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		2.5	11
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	8.8	4
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること	■	6.3	8
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5	9
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		2.5	11

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371001617	グループホーム 千音寺

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	1.4	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.2	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	1	2.7	2.6	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.8	2.2	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.4	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.8	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.3	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.5	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	1.6	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.5	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	1.1	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

施設行事には、地域住民の方に参加して頂き周辺地域の行事には、安全確保をしながら参加交流が出来るように勤めます。又定期的に運営推進会議が、開催されている事などをご本人やご家族の方に直接説明していきます。苦情の窓口は、契約書の中にありますが、担当者が、伝えるようにします。不安苦情が発生した時は、すばやく対応解決にあたります。ご本人やご家族が、安心安全満足して介護支援サービスを、受けて頂けるよう常に、努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	7
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.8	13
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.7	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	7
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.1	4
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		9.1	4
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	16
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.6	11
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	16
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	5.5	7
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	12.7	2
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		1.8	13
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		1.8	13
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		3.6	11
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.3	6
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること	■	5.5	7

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391000052	ニチイのほほえみ高畑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2.4	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.4	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.4	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.5	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.5	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.2	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.2	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.1	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.1	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.3	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.5	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	1.9	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.5	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	2	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

点数が低かった項目のうち、自分たちでも「言われる通り、ほんとうにこれはなおしていきたい」と思う項目があります。特に大事な二つ①手足が弱らない為の機能訓練②個人の生活を尊重した介護、この二点については職員みんなで話し合い改善していきたいと思っています。足の弱い人の歩行訓練などやっていたが段々やらなくなってしまったこともあり、もう一度基本を見なおしていかなければならないと思います。平均（全体の）よりも点数が悪く職員一同がっかりしていますが、立ち直っていききたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	8
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.1	13
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.6	8
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.8	3
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.8	1
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.2	6
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	6.2	6
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.1	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.5	15
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		4.6	8
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	12.3	2
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		1.5	15
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	9.2	4
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		4.6	8
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.2	4
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	17

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391000060	ニチイのほほえみ春田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.5	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.2	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	1	2	2.5	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	1	2.4	2.9	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.5	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.5	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	1.6	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.7	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	3	1.7	2.1	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

日頃より、当ホームでは、お客様にとって快適に暮らして頂ける様に日々努力をしておりますが、ご家族のご意見の中からもう少し細かい箇所まで清潔に心掛けて下さいとのご意見を頂きました。私共としましてはご家族様からのお気持ちを真摯に受け止めこれから2度と同じご指摘を頂戴せぬ様ケアに努めていきたいと思っております。今後もスタッフ一同、力を合わせ、お客様に楽しんで頂ける生活を提供し、ご家族様には安心して任せられる施設として日々努力し、よりよいホーム作りにはげんでいきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6	7
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2	11
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10	5
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	0	15
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14	2
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		16	1
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6	7
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0	15
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2	11
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	12	3
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	8	6
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		2	11
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		2	11
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		4	9
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12	3
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	15

平成21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
2371100849	ヒューマン介護 グループホーム なごみの里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.8	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.4	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.8	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.8	2.9	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2.9	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	3	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	3	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.9	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.9	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.9	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.9	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	3	1.9	2.6	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.9	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	2.1	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のアンケート結果で満足度の低かった項目（苦情窓口、身体拘束、運営推進会議）について、次回の家族会開催時にご理解をいただけるように説明させていただき来年は今年以上に、ご利用者様、ご家族様に満足していただけるように頑張っていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.9	11
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	15
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.1	5
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.7	6
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.4	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.6	2
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.2	7
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0	15
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		4.3	9
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.4	12
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	4.3	9
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		11.6	2
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		1.4	12
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	1.4	12
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		11.6	2
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.8	8
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	15

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391100035	ニチイのほほえみ当知

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.2	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.6	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	3	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.4	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.2	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.5	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.4	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.6	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.6	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	3	1.7	2.5	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

私達は毎日同じ目線で、同じ人が見ているために、日々の少しずつの変化には気がつかない事が多くあります。今回は、お客様の率直な意見をスタッフ一同で受け止めさせて頂き、即改善にむけての対策を協議して、一日も早く結果を出して、お客様に満足して頂けるケアに望みます。一番に恥ずかしい掃除は、即実践をさせて頂きます。レクも一番何が、適してるか考慮をして実践にむけて行きます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.4	5
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	0	14
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.3	2
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.9	13
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.1	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.3	2
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.8	11
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.7	8
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0	14
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	14
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		7.5	6
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	11.3	2
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	14
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		3.8	11
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		5.7	8
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.5	6
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		5.7	8

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391200025	ニチイのほほえみ呼続

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.6	2.6	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.9	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.9	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	3	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	1	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	1	2.4	2.2	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	1	2.5	2.9	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	1.6	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.9	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	2	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

地域住民との交流も含めて運営推進会議を意義あるものになりたいと思います。外出の機会を増し、レクリエーションや運動等も回数、質ともに増加させたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10	4
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	12
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.5	1
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0	12
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10	4
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.5	8
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	2.5	11
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	12
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	5	10
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	10	4
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	12
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	7.5	8
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		10	4
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12.5	1
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	12

平成21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	ニチイのほほえみ守山

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.4	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.2	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.2	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.3	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.3	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	3	2	2.5	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.5	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.2	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.2	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.3	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.2	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	3	1.9	1.7	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.7	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	0.7	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.2	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2 %	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	40 %	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。

家族からのご意見・ご感想を真摯に受け止め、入所者にとりまして楽しい空間・安心出来る空間を提供出来るように努めていきたいと考えます。また、家族の方とも、密接に連絡を取り、入所者の普段の動き、様子等を余す事なく伝えていきたいと考えます。そして家族の希望にも十分に耳を傾け、ケアに役立てたいと考えます。運営推進会議の認知度が低いアンケート結果に対応すべく、昨年12月に続いて、今後も最優先で実施して、地域と家族とホームの連携を一層深めていきたいと考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0	14
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	8
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	8
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.7	3
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	2
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.7	3
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.6	8
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	3.6	8
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		7.1	6
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.6	8
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	7.1	6
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		10.7	3
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	14
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	3.6	8
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		0	14
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		17.9	1
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	14

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400959	グループホームよろこび

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	1.7	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.3	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.5	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.9	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.6	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.9	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.7	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	3	1.9	2.3	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.9	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	3	1.7	1.6	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

利用者ご家族様から頂いたご意見は、当事業所が独自に実施したアンケートの結果と共に改善に取り組んでゆく。また苦情受付窓口の存在についてもPRし、気軽に意見が出せるような工夫を検討する。評価の低かった運営推進会議の周知については、議事録を月々の利用者ご家族へのお便りに同封し、知って頂くようにする。その他ユーザー全体評価より下回る自社ユーザー評価3項目については、自己評価としては、やれていると思う項目であっても、現実にそのように評価されている以上、更に丁寧な説明や取組みをしてゆく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.9	3
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.1	13
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	4
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	4
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	2
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		1.6	14
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.3	7
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.7	11
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	■	0	15
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		6.3	7
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		14.1	1
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	15
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		4.7	11
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		6.3	7
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.8	4
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		6.3	7

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371401395	グループホーム ゆう

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.1	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.5	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.5	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.5	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	3	1.9	1.9	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.7	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	1.8	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

自己評価よりユーザー評価が上回る項目については慢心することなく更に向上を図りたい。下回る項目については「パーソンセンタードケア」を中心とした対応を徹底したい。ユーザー全体評価と概ね沿った自社ユーザー評価となったことには安心する部分もあった。事業者と利用者の意識の差（重要度）については、これを参考に意識の改革も必要であると感じた。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.6	10
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.8	14
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.4	6
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.4	6
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.7	3
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.8	14
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.6	10
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		7.1	5
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.6	10
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	8.9	4
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		14.3	2
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	17
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	1.8	14
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		5.4	6
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.4	6
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		3.6	10

平成21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	ニチイのほほえみ鶴が沢

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.8	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	3	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.8	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々にあわせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.4	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.4	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	2	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.6	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	2.6	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	70 %	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。

事業者と利用者の意識の差が大きいのに考えさせられました。言い換えればコンプライアンス部門はまあ、まあ出来ているのかなと思いましたが、職員の対応においては、家族様側からみて、安心感、信頼感が持てる介護を望んでおられる。この部分に重きを置き改善策としては、まず職員の接遇マナーの向上、専門的な認知症ケアの勉強不足や家族様が来所された時の対応面では日常生活の報告不足等があると思います。家族様にはいい面、悪い面の報告と家族と職員が一对となって介護の話し合いも時には良いかと考えてます

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2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0	12
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	0	12
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12	2
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8	5
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		20	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		4	9
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0	12
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0	12
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		4	9
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	12
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		12	2
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		8	5
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること	■	0	12
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		4	9
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること	■	8	5
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12	2
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		8	5

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400096	グループホーム虹色

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	1.6	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.3	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	1	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	1.6	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.4	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.8	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.4	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.2	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.8	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.2	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	1.8	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	1.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	1	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.2	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

「自社ユーザー評価」が「ユーザー全体平均」を下回る項目が多かったことを率直に反省し、全体的な評価改善に取り組みたい。入居時の説明内容については、グループホーム特有の条件もあるが、なるべくご本人にも同席してもらうようにする。評価の低かった運営推進会議の周知については、議事録を月々の利用者ご家族様へのお便りに同封し、知って頂くようにする。自己評価ではやれていると思っても、現実のユーザー評価を尊重し、更に丁寧な説明や取組みをしてゆく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	1
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		9.1	1
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0	12
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.1	1
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.1	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.1	1
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	12
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		9.1	1
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		9.1	1
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	12
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	9.1	1
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	9.1	1
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	12
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		0	12
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		9.1	1
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.1	1
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	12

平成21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	ニチイのほほえみ牧の原

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.1	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.8	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.3	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	1.2	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	1.6	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

2003年8月1日、開所して6年半がたちました。はじめのころは、グループホームに入られる入居者の方をどんな人が入居されるのがわからず、ニーズにこたえ入っていたいました。その後少しずつグループホームの良さ、役目がわかるようになり、今はグループホームでの生活が楽しんでいただける方を対象に、居心地のいい生活、これからの残された人生を楽しんでいけるよう、個人個人の希望・要望にあうようケアできたらと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	4
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	0	15
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.9	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	1.8	13
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.5	1
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.1	4
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.3	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.6	12
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.8	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	5.5	8
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること	■	9.1	4
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	15
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	5.5	8
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		5.5	8
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.9	2
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		5.5	8

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371600426	グループホームふれんど

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.4	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.8	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	1	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.7	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2.4	2.7	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.7	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2.6	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	2.5	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	103.8 %	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	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。

御利用者様、御家族様共に要望を引き出すべく、又言い易い事業所になるよう、コミュニケーションを取り、日々努力を重ねる。
苦情受付、個人情報の取り扱い等理解していただけるよう、入所時の説明を丁寧に行ない、一度の説明で終わりにせず、再度説明させていただく機会を設ける。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	11.4	3
イ	○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.4	12
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.9	2
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.6	4
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.6	4
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.6	4
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.9	11
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.4	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	16
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	4.3	9
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		8.6	4
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	16
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		4.3	9
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		7.1	8
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		1.4	12
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		1.4	12

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371600731	グループホームあすなる

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.9	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.7	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	3	2.5	2.7	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.8	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	2	1.9	2.4	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	3	2.4	2.8	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	1.5	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情相談窓口について、重要事項のご説明と共に行っていて目立つ所にも掲示して有るも不十分で有った為、今後ホーム通信にて、時々お知らせします。又、運営推進会議の内容のご説明に至っては、ご面会時にお話する事位しか出来ておらず、今後ご面会があまりない方への情報提供不足とならないよう、きめ細な配慮をします。

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2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	0	12
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	0	12
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		16.7	2
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.6	8
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		20.4	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		7.4	5
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.4	5
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.6	8
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	12
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	3.7	10
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		11.1	3
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	12
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		3.7	10
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		11.1	3
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.4	5
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		0	12

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371601184	グループホームあすか

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.9	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.6	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	2	2.4	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.5	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.7	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	3	2.4	2.6	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.2	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	2.1	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.9	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	1	1.7	1.5	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご家族、地域住民への働きかけに対するの弱点が今後の課題とし明らかとなった。現時点において運営推進会議内容を通信に記載する事、ご家族、ご入居者参加（一部は実施）を定着させるべきカンファレンス、家族交流会の機会を増やす事等検討した。
職員教育について、全体レベルアップする為の指導、研修を今後強化し底上げしていきたいと思っている。職場活性化の為には自己分析、課題、目標立案を徹底指導する方針を立案した。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5	9
イ ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5	9
ウ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	6
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15	1
カ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.3	2
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	1.7	14
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	13
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0	15
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
サ ○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること	■	6.7	6
シ ○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		8.3	4
ス ○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	15
セ ○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること	■	5	9
ソ ○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		6.7	6
タ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5	9
チ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		8.3	4

平成21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	ニチイのほほえみ植田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●グループホームに入居する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.8	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.8	2.1
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者又は家族にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.5	2.6
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.4	2.7
問6 ○利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●利用中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問8 ○設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい家庭的な空間づくりに配慮していますか ●設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい家庭的な空間づくりに気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.7
問9 ○利用者が、使い慣れた家具や日用品、装飾品を居室に持ち込み、安心して過ごせるように配慮していますか ●居室に使い慣れた家具や日用・装飾品を持ち込み、安心して過ごせるような配慮をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.4	2.6	2.8
問13 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.6	2.6	2.6
問14 ○入浴は、利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか	3	2.4	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2.4	2.2	2.6
問16 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、個々に合わせた自立支援を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2.4	2.1	2.4
問17 ○夜間の更衣、整容など、個人の生活を尊重した介護を行っていますか ●個人の生活（着替え、身だしなみを整えるなど）を尊重した介護を行ってくれますか	2	2.5	2.6	2.6
問18 ○計画作成担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望が、実際の介護に生かされていますか	2	2.4	2.5	2.6
問19 ○身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をしていますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流がとれていますか ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、地域との交流がありますか	1	1.9	1	2.1

問21	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保していますか ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか	2	2.4	2.7	2.7
問22	○運営推進会議の内容を、利用者やその家族に報告していますか ●定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか	2	1.7	1.1	1.9
問23	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用しているグループホームのサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

何よりも信頼関係を築いていくことが一番大切なことだと思います。利用者、職員、家族と信頼関係をより一層深めていきたい。入居者に対して家族とスタッフが同じ悩みや思いを共有し、共に悲しみ、共に喜び、よりよい関係を築いていく。あたり前のことだとは思いますが十分時間をかけ入居者の方の思い出を大切にし、できることできないことを把握し、人生の先輩として敬い、残りの人生を安心して穏やかに生活できるよう支援する。自己決定を大切に、その人らしい暮らしができるよう職員のスキルアップをはかり努める。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2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22	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.9	13
イ	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	0	15
ウ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.8	4
エ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.8	4
オ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1
カ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.8	3
キ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.9	7
ク	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.4	9
ケ	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		4.4	9
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
サ	○認知症の方への専門的ケアが充実していること ●認知症の方への専門的ケアが充実していること		7.4	6
シ	○医療機関や協力施設との密接な連携があること ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること		14.7	1
ス	○地域と密接な連絡がとれる体制があること ●地域と密接な連絡がとれる体制があること		0	15
セ	○家族との密な連携・協力があること ●家族との密な連携・協力があること		5.9	7
ソ	○家庭的な生活空間を確保すること ●家庭的な生活空間が確保されていること		4.4	9
タ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.4	9
チ	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		1.5	14