

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370300838	グループホームくつろ樹

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.7	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	3	4.2	4.5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.5	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	4	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	4.7	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.6	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.7	3.6	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.8	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

サービスの質・事業所の運営を、年度を重ねる毎により良くして行きたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	16.4	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.8	12
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.3	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	4
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.7	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.7	2
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.3	5
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.6	10
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.8	12
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5.5	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		7.3	5
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	17
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	3.6	10
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		1.8	12
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1.8	12
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。	■	1.8	12

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	3	4.2	3.6	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	3.7	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	3.8	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	3.7	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	4	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	3.7	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4	3.3	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	3.8	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.5	3.8	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	3	3.9	3.8	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	4	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	3.3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.2

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

4	3.8	4	4.4
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	37.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今後、面会時や内科の往診後に管理者からご本人様の体調や様子をお伝えして、現在行っているサービス計画の実施状況やケア内容の説明をさせて頂き、今後のケアの方向性を話し合えたり、ご家族様からのご意見をお聞きできるように努めていきます。介護サービス計画の見直しの際には、ご本人様の意向をセンター方式等を利用して細かく把握してケア内容に反映できるようにしていきます。ひとりひとりの身体状態や認知症に配慮した介護サービス計画となるように見直して行き、全てのスタッフが計画に沿って同じような対応ができるよう努めていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		13.3	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	14
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	7
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	9
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		13.3	1
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	7
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.3	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	10	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	10	4
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	14
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	3.3	9
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		0	14
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0	14
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.3	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390300032	ニチイケアセンター名古屋北

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.2	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	3	4.4	4.4	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.1	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.5	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.9	4.4	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	3.5	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	3.9	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2

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

3	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	93.8 %	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	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	53.3 %	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。

<p>様々なご意見ありがとうございました。          苦情受付窓口につきましては、契約時のみのご説明だけではなく、毎月のお便りの中で明記していきます。          運営推進会議の開催・ご報告につきましても毎月のお便りの中でもご紹介させていただきます。今後とも、皆様に信頼されるホームを目指して行きたいと考えております。宜しくお願いいたします。</p>
--

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	12.5	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5	7
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	14
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.5	1
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10	5
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.5	1
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.5	12
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	5	7
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	14
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5	7
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	10	5
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	14
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		5	7
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		2.5	12
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		12.5	1
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	14

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390400071	グループホームあじさい「すなはら」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	4.4	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4.4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.2	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	4.2	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	4	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	3.8	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.2	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.2	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	1	3.5	3.6	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.2	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	4.6	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4	4.2

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

4	3.8	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	27.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

職員のの入れ替わりについては、社内の移動もあります。又社内の研修会の強化に努め職員の定着に勤めています。居室の温度管理については、利用者様が居室に戻られた時には必ず付き添い温度確認すると共に一日3回定期的に居室の温度確認を行います。

職員の名札については、家庭的な雰囲気にするためにあえて付けずに、フロアごと、入り口に職員の名前入り写真を掲示する事としました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.4	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.7	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0	11
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13	3
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	17.4	1
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	8
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	11
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	11
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		8.7	5
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		8.7	5
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	11
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		0	11
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		13	3
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.3	8
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390500037	ニチイケアセンター中村公園

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮がされていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.3	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.7	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.6	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	5	3.9	4.5	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	4.7	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大 5 つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	10.2	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	14
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.8	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	11
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.5	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.8	5
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	1.7	14
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5.1	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	6.8	5
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		15.3	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	17
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		3.4	11
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	6.8	5
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.8	5
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.4	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700573	グループホームまりん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	3.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	3.6	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	3.2	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	3.4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	3.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	3.4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4	4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4	3.6	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.5	3.5	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	3.6	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	3	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	3.5	4.2

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

4	3.8	3.5	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	20	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4	7
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		16	2
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0	11
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	4	7
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4	7
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	11
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	0	11
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		12	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	8	6
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	11
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		0	11
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	16	2
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4	7
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370700821	グループホームまりん広池

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	3.8	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	3.8	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	3.8	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	3.8	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.6	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.2	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.7	2.8	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	3.2	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.8	4	4.4
---	-----	---	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果、もっとご家族の意見をしっかりと伺う機会を設けなくてはいけないと思った。このようなユーザー評価や外部評価などの結果やまたはその後の改善点などをしっかりと報告をしていくことまた、施設に対する意見やご家族の介護に対する意向に関して伺うことのできる機会と雰囲気作りに心がけて今後、家族会などを行っていくようにしていく。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを 5 つお選びください。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	12	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4	8
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4	8
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		20	1
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4	8
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	4	8
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8	3
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	15
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4	8
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	4	8
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		8	3
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		8	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	4	8
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	8	3
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0	15
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	15

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390700066	ケアネットホーム白金

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.9	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	4.1	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮がされていますか？	5	4.3	3.9	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	4.4	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	4.5	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4	4.1	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.5	4.9	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	5	3.9	4.8	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	3.5	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	3.8	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	3.8	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.5	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	14
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.9	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.3	6
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		9.1	4
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.1	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.5	8
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.5	8
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	14
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	5.5	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		18.2	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	14
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		1.8	12
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	7.3	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0	14
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.6	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390700082	グループホームあじさい「つるまい」

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応ができていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮がされていますか？	4	4.3	4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.2	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.5	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.7	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.5	4	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	4.2	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	4.3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.8	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	37.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		16.7	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	14
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	3.3	7
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.3	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.7	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	7
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	7
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	14
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		10	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	13.3	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	14
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		3.3	7
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		3.3	7
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3.3	7
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。	■	0	14

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390700116	認知症グループホームみなみやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.8	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4.9	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.7	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.7	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.9	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.9	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	1	3.5	4.4	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	2	3.9	4.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	1	3.7	3.6	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.6	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.6	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.2

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

3	3.8	4.9	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

運営推進会議で検討された内容・結果が、ご家族様に周知して頂けるように書面等で報告を行います。  
 安心して生活・預けて頂けるように、健康状態の報告や医療機関との連携を今以上に努めます。  
 ご利用者様・ご家族様の希望が介護に反映出来る様な、介護計画書作り・介護に努めます。  
 日常生活でのリハビリだけではなく、趣向にあった趣味活動によるリハビリにも取り組んでいきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。	■	18.2	1
●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		0	14
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。		0	14
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が適正なこと。		6.1	5
●利用料金が適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3	10
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。	■	18.2	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.1	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		9.1	4
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。	■	3	10
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	14
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。		0	14
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。	■	6.1	5
●認知症の方への専門的ケアが充実していること。			
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。		12.1	3
●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。			
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。		3	10
●地域と密接な連絡がとれる体制があること。			
15 ○家族との密な連携・協力があること。		0	14
●家族との密な連携・協力があること。			
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。	■	3	10
●家庭的な生活空間が確保されていること。			
17 ○自宅や家族から近いこと。		6.1	5
●自宅や家族から近いこと。			
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。		6.1	5
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成25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	瑞穂ケアセンターあお空

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.7	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.3	4.4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.7	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	4	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.8	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	4.7	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.5	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	3.7	3.5	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.3	4.4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.8	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

運営推進会議の内容をご家族が知らないという課題について、毎月の通信に記載するとともに、一部の家族が代表として参加するのではなく、各家族の方に持ち回りで参加するようにやり方を改めていけるようなことを話し合っているのか、知っていただけるようにしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.5	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	15
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.8	8
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	8
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.9	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	7.9	4
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.2	13
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		4.8	8
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	4.8	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	9.5	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		1.6	14
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		4.8	8
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.3	6
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		6.3	6

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390800049	ニチイケアセンター石川橋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.1	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	3.9	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	3.9	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4.2	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	3.9	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	3.9	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.6	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	3.9	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4	3.9	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	3.6	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.5	3.3	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.1	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	3.4	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	3.5	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.5	4.2

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

4	3.8	4	4.4
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を有難うございます。スタッフ不足が深刻化し、毎日の業務を実施していただくだけでも大変な状況ではありますが、工夫をし、少しでもレクリエーションを充実させていきたいと考えます。また、御家族様が安心してお父様やお母様をお預けできるよう、連携を強化し、意見交換の時間をもっともっと多く取っていききたいと思います。今後ともご指導の程、宜しく御願ひ致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		16.4	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.3	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.5	6
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.7	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1.8	13
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.6	10
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	16
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	5.5	6
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		5.5	6
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	16
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	1.8	13
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	5.5	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		9.1	4
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		1.8	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390800056	ニチイケアセンター滝子

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	4.4	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	4.2	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.9	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.6	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.5	4.7	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.7	3.3	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	4.3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.8	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	93.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		11.4	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	15
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.6	6
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	3
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.3	1
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	9
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	15
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.9	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	2.9	9
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	14.3	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		5.7	7
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		11.4	3
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	2.9	9
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		2.9	9
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.9	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371001294	グループホームグリーンハウス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.5	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.2	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	4.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.6	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	5	3.9	4.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.7	4.2	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

評価結果を元に今後意識していかなければならない事が大きく4つあります。①室内の環境整備に努め清潔な空間で生活して頂く事。②入居者様の希望を日頃の生活より聞き出し、介護内容や、食事等に反映させる事。③認知症の専門的ケアを職員全員に周知し、個別の対応を行う事。④契約時には重要事項の説明と苦情受付窓口の利用方法などご理解頂けるよう配慮していく事です。  
目配り、気配り、心配りを心掛け、入居者様全員が気持ちよく生活し、ご家族様全員が安心した毎日が送れるようにサービス提供に努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	16.9	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
3 ○個人情報を絶対j外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対j外にもらさないこと。		0	16
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.2	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	5
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		3.4	10
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		11.9	3
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.7	13
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.7	13
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		6.8	6
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		5.1	8
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。	■	0	16
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	6.8	6
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		3.4	10
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.1	8
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.4	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391000052	ニチイケアセンター高畑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.8	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.6	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	3	4.2	4	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	3	4.4	4.1	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.3	4.4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.1	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	3.9	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	3.9	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	2	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.3	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4	4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	4.1	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.5	3.5	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.9	4.2	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.7	3.8	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	4.2	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.8	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>周辺地域の交流には参加したり、ボランティアを施設内に招いたりしているが、施設行事に地域住民が参加する事は少ない。地域住民の参加を（ニチイ祭りを11月に開催予定）積極的にしていきたい。</p>
--

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
<p>上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。</p> <p>○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。</p> <p>●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。</p>			
1	○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	15.7	1
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.9	9
3	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3.9	9
4	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	7.8	5
5	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.8	5
6	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■ 11.8	3
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■ 13.7	2
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	13
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	0	15
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	2	13
11	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	0	15
12	○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■ 3.9	9
13	○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■ 9.8	4
14	○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。	0	15
15	○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	3.9	9
16	○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	7.8	5
17	○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。	■ 5.9	8
18	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。	0	15

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391000060	ニチイケアセンター春田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	4.1	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.6	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4	4.5	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.6	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	4	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>医療機関や協力施設との密接な連携に関心が強い事がわかったので、より一層連携を強化していきたい                  不満や苦情をじっくりと聞き、対応し、ご利用者様、ご家族様との信頼関係を深めていきたい                  地域との交流を目的としたイベント等を開催できるよう、働きかけていきたい</p>
--

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		17.2	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	15
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	1.7	12
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.6	4
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.1	3
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.6	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.9	7
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.2	8
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.7	12
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	8.6	4
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		13.8	2
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	1.7	12
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		5.2	8
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.2	8
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.4	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391100035	ニチイケアセンター当知

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.7	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.3	4.8	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.6	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	2	3.7	4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	4.2	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	3	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	4.5	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.5	3.9	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	3.7	4.1	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	4.6	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2

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

4	3.8	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。	■	11.1	3
●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.7	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	■	1.9	11
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が適正なこと。		11.1	3
●利用料金が適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.6	8
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。		11.1	3
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.8	1
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		7.4	6
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。		0	16
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	■	1.9	11
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。		0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。	■	7.4	6
●認知症の方への専門的ケアが充実していること。			
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。		14.8	1
●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。			
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。		1.9	11
●地域と密接な連絡がとれる体制があること。			
15 ○家族との密な連携・協力があること。		1.9	11
●家族との密な連携・協力があること。			
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。		3.7	9
●家庭的な生活空間が確保されていること。			
17 ○自宅や家族から近いこと。		1.9	11
●自宅や家族から近いこと。			
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。		0	16
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391100100	グループホーム結

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	3.9	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	3.8	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	3.9	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.6	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.1	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	3.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.5	3.1	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	3	3.9	4	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	2	3.7	2.5	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.3	4.1	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.2

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

4	3.8	3.9	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

今回のご利用者、ご家族の皆様方のご意見を真摯に受け止め、ご利用者の皆様が安全、かつ穏やかに生活を営んでいただけるよう、全スタッフが共通の認識を持って、努めて参ります。

具体的には、事業所内外に関わらず、スタッフを積極的に研修会・勉強会に参加させ、スタッフ個々の介護力の向上、接遇の向上等を目指して、事業所全体のサービスの質の向上を目指します。

また、日頃のご家族の皆様方と情報交換、運営推進会議での地域の皆様方との情報交換等に今まで以上に力を入れ、事業所運営の「改善」と「透明化」も図っていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	12.8	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	16
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.3	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.3	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	10.3	3
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.6	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.6	11
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.6	11
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	5.1	7
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		10.3	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	16
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		5.1	7
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		0	16
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.1	7
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.6	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391200025	ニチイケアセンター呼続

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.6	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4.9	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.5	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.7	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.5	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.5	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.5	4.2	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	3	3.9	4.8	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	4.5	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	4.7	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2

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

4	3.8	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

概ね良い評価を頂いているが、地域との交流が少ない点がホームと御家族共通してあがってきている課題である日課である散歩時に、必ず言葉を交わして下さるご近所の方との身近な交流を続け、地域に根ざしたホームとなるよう地域の行事等に積極的に参加できるようにしたいと思います。 職員の対応に安心感、信頼感がある点が高く評価された事はホームにとって大きな励みとなります。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	12.7	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	15
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.7	2
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.6	8
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.1	6
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.6	8
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	1.8	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.8	11
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		10.9	5
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		12.7	2
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	5.5	7
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		3.6	8
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1.8	11
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		1.8	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391200033	グループホーム宝南の家

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.6	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.8	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.5	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	4.4	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.5	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.5	4.4	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.8	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	4.4	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2

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

4	3.8	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

家庭的な雰囲気を大切にするとともにプライベートの保護には特に配慮し、個人の居室などは利用者様の思いを尊重しながら清潔な環境づくりに気をつけ利用者様が安心して、より楽しく暮らせるように職員間で情報を共有しながらケアにあたりたいと思います。

今年度は大規模災害を想定した防災訓練を行ったり防災用品や備蓄品などの確保をしておりましたが、ご家族様へは伝わっておらず連絡不足でした。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.9	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	12
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.7	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	8
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.7	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.7	3
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.6	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	■	5.1	8
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5.1	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		5.1	8
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		0	15
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		7.7	3
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		2.6	12
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		7.7	3

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391300015	ニチイケアセンター守山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.7	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.2	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	4.3	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.2	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.1	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.4	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	4.3	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.6	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.2

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

4	3.8	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		16.7	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	9
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.3	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.9	12
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.3	4
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13	2
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1.9	12
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.9	12
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.9	12
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	7.4	6
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		11.1	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	17
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	3.7	9
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		5.6	8
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		7.4	6
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		1.9	12

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400959	グループホームよろこび

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.3	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.8	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.6	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.6	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.5	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	3.8	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.2	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.2

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

4	3.8	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	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	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価を通して、ご家族様との意見の相違が少しだけあることに気がついた。少しでも距離を縮められるため、来設時には、普段の様子の報告、コミュニケーションをしっかりとご家族様の思いの把握に努め、利用者様はもちろんご家族様にとっても安心の持てる施設を目指して行く。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.8	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		13.1	2
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.9	9
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.2	5
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.2	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.8	4
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	1.6	13
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.3	10
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		6.6	7
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		13.1	2
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	16
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	3.3	10
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		0	16
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.6	7
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		1.6	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2371401395	グループホーム ゆう

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.1	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.3	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.2	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.7	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4	4.4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4	4	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	5	3.9	4.1	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	4	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.3	4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4	4.2

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

4	3.8	4.1	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価より自己評価のほうが下回る項目が多く、反省すべき点が多分にあります。契約に関する項目については、ほぼ毎年のように下回ります。チェック表で説明したかどうかを再度確認し、記録すること。運営進会議においては、2ヶ月に一度報告書に次の開催日を記載し、参加を呼びかける。御家族様の御意見を聞き、サービスの改善に努めていると感じますが、項目については意見箱の設置はされていますが、利用されておりません。今後はグループホーム独自のアンケートの実施を検討していき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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.3	3
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	12
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	12
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	2.9	7
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0	12
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.6	6
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		14.3	3
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.9	7
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.9	7
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	12
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	14.3	3
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		17.1	1
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	12
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	2.9	7
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		0	12
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0	12
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.9	7

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400013	ニチイケアセンター有松

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	-	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	-	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	-	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	-	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	-	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	-	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	-	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	-	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.5	-	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	-	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	-	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	-	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	-	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	-	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.8	-	4.4
---	-----	---	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	20	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.6	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	2.9	10
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10	4
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.4	3
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.7	8
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.9	10
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		7.1	6
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	12.9	2
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		4.3	9
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		7.1	6
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		2.9	10
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.9	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400021	ニチイケアセンター浦里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.3	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	4	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.7	4.7	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.9	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4	4.8	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4	4.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	5	3.5	4.6	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	5	3.9	4.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	4.6	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.1	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.2

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

5	3.8	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回の評価結果に対し、契約書 重要事項説明書 苦情受付窓口 個人情報の取り扱いの説明が分かりやすかったですかの項目に利用者様の評価が無回答と答えられた方が多々あり、説明しているが利用者様側には分かりづらい点があることが明らかになりました。契約時の説明が十分でなかったと考えられ運営推進会議の時に今一度説明を行いたいと考えています。また他に無回答であった項目に対しては施設の運営を理解していただく為にも今後、運営推進会議の参加をご家族様に促し、日にちなども考慮し、よりNC浦里を身近に感じて頂けるようスタッフともども努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	12.5	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	13
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	16
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.5	2
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.7	8
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.4	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.6	13
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.1	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.6	13
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		4.7	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	9.4	4
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	16
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	3.1	11
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		6.3	7
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		7.8	6
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		4.7	8

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400039	ニチイケアセンター鶴が沢

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	3.8	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	2	3.7	4	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	4	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	4	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4	4.2	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	3	4	3.7	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	2	3.5	4.5	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.7	4.5	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.2	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.2

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

3	3.8	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	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	35.3 %	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。

6 / 8 の中の設問の 15. 16. 17. 18 の自社結果の自己評価とユーザー評価の乖離表の中で自社評価をよく評価してしまい、家族と拠点の温度差が目立ったので、行政指導の元に準じていると思っていたが今後はもう少し、利用者、家族側に目線を合わせ具体的に分かりやすく説明していくようにしようと思います。又、お便りなどで密に連絡を取りたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。		16	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	11
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	11
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	5
5 ○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
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8	5
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4	9
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4	9
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	11
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		0	11
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		12	4
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。	■	0	11
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	16	1
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	0	11
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		8	5
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391400096	グループホーム虹色

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.5	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	3	4.2	4.5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4	4.3	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	4	4.6	4.5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4	4.3	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	4.3	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.9	4.5	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	4.5	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.3	3.5	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	4	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.8	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

全体的にユーザー評価が自己評価を上回る結果でしたが、評価の差が大きい項目については、ユーザー様との評価意識の差が生じないよう努めたいと思います。重要度の意識の差において、ユーザー様は「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」を重要視されているのを認識し、今後改善していき、利用者が自立とやりたいことが出来ることを根底とした生活を支援していきたいと思います。

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

問21		事業者	利用者%	利用者順位
	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
	○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1	○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	15	2
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	13
3	○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	13
4	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5	5
5	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0	13
6	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20	1
7	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10	4
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		15	2
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	13
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5	5
11	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	13
12	○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5	5
13	○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	5	5
14	○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		5	5
15	○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	5	5
16	○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		5	5
17	○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5	5
18	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391500069	ニチイケアセンター牧の原

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	-	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	-	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	-	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	-	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	-	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	4	4.6	-	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	-	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	4	4	-	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行なわれていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	4	3.5	-	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族の交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.9	-	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.7	-	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.3	-	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	-	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.8	-	4.4
---	-----	---	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	40.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、認知症対応型共同生活介護を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を選ぶ上で重視していることは何ですか。最大5つ選択いただきご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。		12.7	2
●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		0	16
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	■	1.8	13
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が適正なこと。		7.3	5
●利用料金が適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	3.6	10
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。	■	16.4	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.3	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		10.9	3
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。		0	16
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.6	10
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。		1.8	13
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。	■	7.3	5
●認知症の方への専門的ケアが充実していること。			
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。	■	9.1	4
●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。			
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	16
●地域と密接な連絡がとれる体制があること。			
15 ○家族との密な連携・協力があること。		3.6	10
●家族との密な連携・協力があること。			
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。		1.8	13
●家庭的な生活空間が確保されていること。			
17 ○自宅や家族から近いこと。		7.3	5
●自宅や家族から近いこと。			
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。		5.5	9
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2391600059	ニチイケアセンター植田西

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.7	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	5	4.2	5	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.3	4.8	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4	4.5	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	4	4.8	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	5	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	5	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4	4.9	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4	4.8	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	5	3.9	4.8	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.7	3.2	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.3	4.6	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.2

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

5	3.8	4.8	4.4
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

定期的開催されている運営推進会議の内容をお便りで送付し、参加されなかったご家族様もご理解頂けるよう取り組んでいきたい。ご家族様や地域の方々と交流する機会を増やし、近隣の小学校とも積極的に交流していきたい。ご利用者様やご家族様からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていきたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスをj受ける事で笑顔で過ごせること。	■	16.7	2
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	13
3 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	3.3	8
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.3	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0	13
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.7	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.3	5
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	13
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.3	8
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	13
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。		3.3	8
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		13.3	3
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	13
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。		1.7	12
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。		3.3	8
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		8.3	5
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.5	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4	4.3
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれましたか？	4	4.2	4.3	4.5
問5	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、暖かい家庭的な空間づくりができていますか？ ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、暖かい家庭的な空間づくりに配慮がされていますか？	4	4.4	4.4	4.4
問6	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について清潔な環境づくりに配慮できていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.3	4.4	4.4
問7	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4	4.1	4.2
問8	○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいよう工夫できていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問9	○利用者の身体状況やニーズなどを把握し、個人の生活を尊重したサービス提供ができていますか？ ●個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	4	4.3	4.3
問10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応がされていますか？	5	4.6	4.6	4.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.1	4.4
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4	4.4	4.5
問13	○施設サービス計画やケア内容について、利用者や家族にわかりやすい説明ができていますか？ ●施設サービス計画やケア内容について、説明がされていますか？	5	4	4.1	4.3
問14	○施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者に参加するなど、地域との交流が積極的に行われていますか？ ●施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.2
問15	○常に利用者の家族との連携を図り、利用者や家族との交流の機会を確保する事ができていますか？ ●常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族との交流の機会が確保されていますか？	5	3.9	3.7	4.5
問16	○定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告する事ができていますか？ ●定期的開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	1	3.7	2.7	3.8
問17	○施設内での防災・防火対策ができていますか？ ●施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.3	4.2	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.3
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	4	4.2

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

4	3.8	4	4.4
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	112.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

運営推進開始の内容をご家族様宛に次回開催の案内と前回の開催の報告書をまとめて郵送し、内容を知って頂きまた、参加可能な方には参加できるようにお願いしていきます。ご家族様宛に利用者様の様子がわかる『月のご様子』というお手紙を毎月今後滞ることのないように、毎月定期的に発想し、ご家族様に利用者様のご様子、生活ぶりをお伝えしていきます。職員の言葉づかいや身だしなみについては職員同士で注意をしあう。特に言葉づかいは、目上の方への敬意を表すように話すことを前提として話すようにする。

良かった内容に関しては、今後とも努力し継続をしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。 ●ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	18.6	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	10
3 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	10
4 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7	5
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.3	10
6 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14	2
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14	2
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	7
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.3	10
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。 ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
11 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
12 ○認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること。 ●認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	14	2
13 ○医療機関や協力施設と密接な連携があること。 ●医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	7	5
14 ○地域と密接な連絡がとれる体制があること。 ●地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0	15
15 ○家族との密な連携・協力があること。 ●家族との密な連携・協力があること。	■	4.7	7
16 ○家庭的な生活空間を確保すること。 ●家庭的な生活空間が確保されていること。	■	4.7	7
17 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		2.3	10
18 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること。 ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0	15