

平成28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
2390100234	建国ビハーラ てんまん

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.4	3.8
問3	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	4.3	4.0	4.2
問4	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	4.1	4.4	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.2	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.3	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.6	3.9	4.2
問9	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	4.1	4.4	4.3
問10	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	4.2	4.7	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.6	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.6	4.5
問13	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	3.7	4.0	4.2
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	3.8	3.8	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16	定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.8	3.6	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.0	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

評価結果で明らかになった1つの問題点として、共通設問の中で、事業所の説明や、苦情相談についての説明が十分でなかったことがあげられますが、この点に関しては、入居契約時に時間を充分にとり、利用者様、ご家族様の納得のいく説明をすることとします。2つ目の問題点として、サービスについての意見で、家族様の納得される介護サービスができていないことがあげられます。この点に関しては、職員の介護技術の向上、接遇教育を徹底させるよう、教育システムを検討し直すこと。また、サービス内容についても、ご家族様の理解を得るよう、説明する機会を設け、意見交換ができる体制を整えます。

## 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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	16.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
4 利用料金が適正なこと。		8.8	4
5 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。		7.5	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	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。		13.8	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	15
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.5	11
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		6.3	7
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	6.3	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		1.3	14
15 家族との密な連携・協力があること。	■	7.5	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.5	11
17 自宅や家族から近いこと。		2.5	11
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	■	6.3	7

平成28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」

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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？	---	4.2	-	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	-	3.8
問3	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？	---	4.3	-	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.1	-	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	---	4.2	-	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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？	---	4.0	-	4.3
問7	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？	---	4.1	-	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	---	3.6	-	4.2
問9	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？	---	4.1	-	4.3
問10	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？	---	4.2	-	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.8	-	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	3.9	-	4.5
問13	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？	---	3.7	-	4.2
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？	---	3.8	-	4.3
問15	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？	---	4.1	-	4.5
問16	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？	---	3.8	-	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	---	4.2	-	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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？	---	3.9	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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？	---	3.8	-	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.8	-	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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、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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを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、わかりやすく説明してくれること。		*	*
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
4 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。		*	*
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。		*	*
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してくれること。		*	*
12 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。		*	*
15 家族との密な連携・協力があること。		*	*
16 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。		*	*
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		*	*

平成28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
2390300065	グループホームかくれんぼ

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	3.8
問3	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	4.3	4.5	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	5.0	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.6	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	4.4	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	4.4	4.2
問9	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	4.1	4.3	4.3
問10	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	4.2	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.8	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	5.0	4.5
問13	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	3.7	4.5	4.2
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	3.8	4.3	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問16	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	3.8	4.3	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	4.0	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ここ1年、近隣への外出はある程度行えているが、参加する利用者様も決まってきたり、非日常を演出できるような外出ができていない。来年度は利用者様のニーズを汲み取った上で、定期的に思い出に残るような外出を企画して行きたい。機能訓練・レクリエーションに関しても、工夫が足りず、マンネリ化しているところがあり、職員一人一人、勉強し創意工夫を行い、楽しみながらも機能訓練としても有効な体操・レクリエーションを提供していく。日常生活においても、役割を持って充実した時間を過ごして頂けるような、職員からのアプローチが減っているので、生活リハビリの視点も再度意識していきたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	15.0	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
4 利用料金が適正なこと。		5.0	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.0	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	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。		15.0	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		20.0	1
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	11
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	11
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		0.0	11
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	10.0	4
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	11
15 家族との密な連携・協力があること。	■	5.0	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.0	7
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	11
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.0	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401073	グループホーム「あじさい」

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	3.8
問3	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	4.3	-	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	-	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	-	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	-	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.6	-	4.2
問9	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	4.1	-	4.3
問10	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	4.2	-	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	-	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	-	4.5
問13	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	3.7	-	4.2
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	3.8	-	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.1	-	4.5
問16	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	3.8	-	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	-	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	-	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	-	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	17.8	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。		6.7	7
5 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。		8.9	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	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。		17.8	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してくれること。		2.2	10
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.2	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		6.7	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してくれること。		0.0	12
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	11.1	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	6.7	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	12
15 家族との密な連携・協力があること。	■	0.0	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		8.9	5
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	12
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	12

平成28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」

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.3	4.2
問4	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	4.1	4.6	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.1	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.0	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	3.9	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問9	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	4.1	4.3	4.3
問10	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	4.2	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.3	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.6	4.5
問13	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	3.7	4.6	4.2
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	3.8	4.4	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問16	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	3.8	4.6	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	3.8	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	38.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

玄関の施錠に関しては、小規模多機能が併設されており、エスケープのリスクが高いのが現状です。ご利用者の安全を一番に考えておりますので、ご理解をお願いします。「人としての尊厳を大切にできる人」を目標に職員研修を行っておりますが、今回のご意見を頂きまだ浸透できていない様に感じます。繰り返しの研修、勉強会を行いながら、人としての尊厳、認知症について学び、ご利用者に笑顔で生活して頂けるよう努めます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		14.3	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		5.7	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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。	■	14.3	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	14.3	2
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5.7	6
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
12 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の密接な連携がとれていること。		11.4	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。		2.9	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	13
17 自宅や家族から近いこと。		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)が確立されていること。		2.9	9

平成28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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	5.0	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	3.8
問3	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	4.3	5.0	4.2
問4	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	4.1	5.0	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.8	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.8	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.7	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問9	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	4.1	4.8	4.3
問10	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	4.2	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.5	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	5.0	4.5
問13	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	3.7	4.0	4.2
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	3.8	4.3	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	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	3.8	3.7	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	3.8	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.8	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

設問8 レクリエーション(娯楽)につきましては、利用者様のADL等を配慮し計画を立てて実施していきます。また利用者様本人の過去の趣味や娯楽をもう一度把握し参加したいと思われる催しを計画していきます。設問13 ケアプラン等のご家族様等へのモニタリングを定期的に行い、ご家族様等に理解して頂くとともにご家族様等の意見も組み入れて施設サービスを充実させていきます。設問14 地域行事等の参加につきましては運営推進会議にて地域住民や町内会長民生委員等から情報を収集し参加可能な行事につきましては積極的に参加し地域との密着を図るように取組ます。

## 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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		13.3	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
4 利用料金が適正なこと。	■	6.7	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	6.7	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。		6.7	5
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.7	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		13.3	2
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	11
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	11
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		20.0	1
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	6.7	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	11
15 家族との密な連携・協力があること。	■	6.7	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		13.3	2
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	11
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	11

平成28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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.5	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.5	4.2
問4	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	4.1	4.5	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	5.0	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.8	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.3	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問9	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	4.1	4.8	4.3
問10	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	4.2	4.8	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.8	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.8	4.5
問13	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	3.7	4.8	4.2
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	3.8	4.3	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.1	4.5	4.5
問16	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	3.8	3.5	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	4.7	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	5.0	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

推進会議の結果がなかなかご家族様のもとに報告することができていない。今後は、推進会議の議事録などを毎月送る手紙などに一緒に同封をし皆様にお知らせできればと考えている。また、入所されている方が段々と重度化してきていることより、日々の介護にバタバタとしてしまいレクリエーションなど行うことが難しくなっているため、まず出来ることのレクリエーションに関して職員と話し合っていき、実行できるようにしていく

## 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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	13.3	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
4 利用料金が適正なこと。		6.7	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		20.0	1
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	10
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	10
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		0.0	10
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	13.3	2
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	10
15 家族との密な連携・協力があること。	■	6.7	6
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	13.3	2
17 自宅や家族から近いこと。		6.7	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	10

平成28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」

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	3.8
問3	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	4.3	-	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	-	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	-	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	-	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.6	-	4.2
問9	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	4.1	-	4.3
問10	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	4.2	-	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	-	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	-	4.5
問13	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	3.7	-	4.2
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	3.8	-	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.1	-	4.5
問16	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	3.8	-	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	-	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	-	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	-	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	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法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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		17.1	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	8
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。		17.1	1
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	3
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.4	5
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.7	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.9	8
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	12
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	0.0	12
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		14.3	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	12
15 家族との密な連携・協力があること。	■	2.9	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	12
17 自宅や家族から近いこと。		8.6	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		2.9	8

平成28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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	3.8
問3	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	4.3	4.4	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.6	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.9	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	3.9	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.6	4.4	4.2
問9	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	4.1	4.4	4.3
問10	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	4.2	4.9	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.1	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問13	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	3.7	4.3	4.2
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	3.8	4.7	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.1	4.6	4.5
問16	定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	3	3.8	3.7	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

前回のユーザー評価と比べ、運営推進会議に対してのご理解が得られるようになってきている。今後は、今まで参加されていないご家族の方にも参加頂けるように声掛けを行っていきます。また、ご家族の方に興味を持っていただけるような内容にして行きたいと思えます。食事についても、ご家族の方に食べていただく機会を増や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、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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		11.8	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	9
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	9
4 利用料金が適正なこと。		5.9	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	15
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.6	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	2.9	9
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.8	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		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してくれること。		0.0	15
12 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の密接な連携がとれていること。	■	14.7	2
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	15
15 家族との密な連携・協力があること。	■	8.8	4
16 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。		5.9	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.9	6

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2370800795	グループホーム大喜

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	3.8
問3	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	4.3	4.4	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.5	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.5	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.3	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問9	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	4.1	4.7	4.3
問10	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	4.2	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.6	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	5.0	4.5
問13	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	3.7	4.6	4.2
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	3.8	4.4	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問16	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	3.8	2.7	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	3.9	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.8	4.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.7	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについて、契約の際にしっかり説明をして出来ていると思っていましたが、今よりもさらに分かりやすく説明すると共に、エレベーターなどに掲示してあることも伝えるようにしていこうと思います。また、運営推進会議の報告もさらにしっかり行う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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	15.6	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。		3.1	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	21.9	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	18.8	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.1	8
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	12
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	12
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		3.1	8
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		0.0	12
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	12
15 家族との密な連携・協力があること。		6.3	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	6.3	5
17 自宅や家族から近いこと。		12.5	4
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.1	8

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(認知症対応型共同生活介護)

事業者番号	事業者名
2390800155	あつくん家

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	3.8
問3	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	4.3	4.4	4.2
問4	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	4.1	4.3	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.2	4.3	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.6	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	3.9	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問9	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	4.1	4.3	4.3
問10	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	4.2	4.6	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.3	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.9	4.5	4.5
問13	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	3.7	4.3	4.2
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	3.8	4.0	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.1	4.4	4.5
問16	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	3.8	4.0	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.3	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.6	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年以前からのご家族からの意見・要望も踏まえると、職員の異動を減らし、福利厚生を少しでも厚くすることで従業員の定着を図ることが重要だと思いました。それに伴って継続した人間関係(職員・利用者・ご家族)の中でのコミュニケーションを通して、利用者に対してより充実したケアの提供を図れればと思いました。現在ある程度の職員の定着は図れており、継続していきたい。また、今後はご家族へのアプローチやかかわり方なども工夫し、事業所に対して理解を深めていただく機会があればよいなと思いました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	20.5	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 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。		7.7	5
5 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・信頼感が持てること。		12.8	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.8	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.1	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	13
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		7.7	5
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		7.7	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。	■	5.1	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	2.6	11
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	13
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		10.3	4

**平成28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

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

**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**

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.1	3.8
問3 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	4.3	3.8	4.2
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	3.9	4.4
問5 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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.3	4.3
問7 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.3	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問9 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	4.1	4.5	4.3
問10 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	4.2	4.6	4.8
問11 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.4	4.4
問12 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.3	4.5
問13 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	3.7	3.8	4.2
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	3.8	4.3	4.3
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.1	4.3	4.5
問16 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	3.8	4.0	3.6
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	4.2	4.1	4.1
問18 (名古屋市からの設問)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	3.9	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)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	3.8	4.2	4.1
問20 (名古屋市からの設問)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	4.2	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>問題点「本人・家族を含んでの担当会議があまり開催できていない。スタッフだけではなく、家族も交えて本人の生活をどうしていくのがよいのか、望まれているのかなど未来に向けて一緒に話し合いをしていない。個々に聞く機会しかない。」                  本人・家族と一緒に担当会議を開催する。計画書に沿ったケア、方向性を随時確認しながら日々の生活を支えていく。また状況に応じて計画書の見直しをする。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	14.8	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
4 利用料金が適正なこと。		3.7	11
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.3	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5.6	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してくれること。		0.0	16
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		11.1	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	5.6	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	16
15 家族との密な連携・協力があること。	■	5.6	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.9	13
17 自宅や家族から近いこと。		3.7	11
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.6	5

平成28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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.5	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	5.0	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	3	4.2	4.0	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.2	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	3.6	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	3.6	4.2
問9	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	4.1	4.0	4.3
問10	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	4.2	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.4	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.2	4.5
問13	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	3.7	3.8	4.2
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	3.8	3.8	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.1	4.0	4.5
問16	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	3.8	3.8	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	4.2	4.2	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.8	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

クリニックや薬局への代金の支払いについては事業所からの地図をコピーしお渡しするなどわかりやすく話せるよう心がけます。常に相手の立場を考えた行動や言動ができるよう改善していきます。(スタッフ全員)

## 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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		20.0	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		12.0	2
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.0	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.0	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.0	9
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.0	9
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		4.0	9
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	8.0	4
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	8.0	4
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。		8.0	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	13
17 自宅や家族から近いこと。		4.0	9
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	13

平成28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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	-	4.2
問4	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	4.1	-	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	-	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	-	4.2
問8	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	3.6	-	4.2
問9	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	4.1	-	4.3
問10	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	4.2	-	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	-	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	-	4.5
問13	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	3.7	-	4.2
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	3.8	-	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.1	-	4.5
問16	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	3.8	-	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	-	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	-	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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

## 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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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、わかりやすく説明してくれること。		5.5	7
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		9.1	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.6	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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。		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してくれること。		9.1	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		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してくれること。		0.0	16
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		5.5	7
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	12.7	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		1.8	12
15 家族との密な連携・協力があること。		1.8	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		3.6	9
17 自宅や家族から近いこと。		3.6	9
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	■	1.8	12

平成28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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	3.8
問3	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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	4.7	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.4	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	4.2	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問9	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	4.1	4.4	4.3
問10	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	4.2	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.4	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.6	4.5
問13	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	3.7	4.4	4.2
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	3.8	4.6	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	4.1	4.7	4.5
問16	定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.8	3.9	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

自己評価よりユーザー評価が上回る項目が多く安心しましたが、慢心することなく今以上に向上を図りたいと思います。差がある運営推進会議においては2ヶ月に一度開催されており議事録、次回開催日は利用料と共に送付しており、スタッフにも閲覧しています。ご家族様に参加をお願いし理解して頂くよう検討課題としたいと思います。問10に対し身体拘束は行わない対応について行っていないにも関わらず曖昧な解答をした事に反省しています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	■	20.0	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。	■	5.0	8
5 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。		7.5	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.5	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.5	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	12
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	12
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	■	10.0	4
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		5.0	8
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	12
15 家族との密な連携・協力があること。	■	10.0	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		7.5	6
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	12
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	12

平成28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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.8
問3	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	4.3	3.8	4.2
問4	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	4.1	4.7	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.3	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.2	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	4.0	4.2
問9	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	4.1	4.3	4.3
問10	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	4.2	5.0	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.5	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.9	4.7	4.5
問13	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	3.7	4.7	4.2
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	3.8	4.5	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問16	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	3.8	4.0	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	4.0	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.5	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口や個人情報の取り扱い、運営推進会議の内容についての説明で、利用者評価が低いので、契約時だけでなくご家族と話し合う機会でも積極的に説明していきたいと思えます。また自由記載欄では、認知症の専門的ケアはあまり出来ていないとのご意見がありましたので、認知症ケアの基本であるパーソンセンタードケアの理解を深め、今まで以上にスピーチロックに気をつけた声かけ、傾聴する時間を増やすなど工夫して取り組んでいきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。	■	6.7	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	5
6 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。		6.7	5
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.3	10
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.3	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	14
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		10.0	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	10.0	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		6.7	5
15 家族との密な連携・協力があること。		0.0	14
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		3.3	10
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	14
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.3	10

平成28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
2391400195	グループホームオーネスト波の花

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全  
社 体 社 体  
結 平 社 平  
果 均 結 均  
果 均 果 均

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	3.8
問3	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	4.3	4.2	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.3	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	3	4.2	4.1	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.4	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.1	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	4.2	4.2
問9	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	4.1	4.1	4.3
問10	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	4.2	4.7	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.4	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.2	4.5
問13	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	3.7	4.2	4.2
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	3.8	4.2	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問16	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	3.8	2.5	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	4.1	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。調理レクや買い物、喫茶店等入居者様が楽しめる様取り組んでいます。まだまだ頻度としては少ないので、増やしていけるよう話し合っていきます。また、施設内での日常的な運動をという意見を頂いたので、継続して行う事が出来る事を考えて実施していけ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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		14.1	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.7	8
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.6	12
4 利用料金が適正なこと。	■	6.3	7
5 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・信頼感が持てること。		15.6	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.9	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.0	17
9 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。		1.6	12
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	12
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		7.8	5
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。		12.5	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	17
15 家族との密な連携・協力があること。		1.6	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	■	1.6	12
17 自宅や家族から近いこと。		4.7	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.7	8

平成28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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 均

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.1
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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.0	4.2
問4	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	4.1	4.3	4.4
問5	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、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.0	4.0	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	3.9	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.6	4.5	4.2
問9	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	4.1	4.3	4.3
問10	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	4.2	4.6	4.8
問11	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.1	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.9	4.3	4.5
問13	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	3.7	4.0	4.2
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	3.8	4.3	4.3
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問16	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	3.8	3.0	3.6
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	4.2	3.8	4.1
問18	(名古屋市からの設問)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	3.9	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)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	3.8	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)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	4.0	4.3

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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について、定期的にご家族あてに月の便りとして郵送している、お手紙と一緒に報告書を、郵送していきます。参加もしていただけるよう日頃から声をかけていきます。○健康管理、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できているか？毎朝掃除をする時間を作っています。週2回各居室の掃除を実施していきます。体調管理週2回火曜、金曜に爪(足の爪、巻き爪)の手入れをしていきます。○事業所に来るのが大変なご家族には毎月月のご様子お手紙をだしています。そこに家族あてのお手紙伝えたいことも記載していきます。

## 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、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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		17.5	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		7.5	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	5.0	8
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.5	10
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.5	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	14
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		12.5	3
13 医療機関や協力施設との密接な連携がとれていること。	■	5.0	8
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	14
15 家族との密な連携・協力があること。		7.5	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.5	10
17 自宅や家族から近いこと。		7.5	4
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	■	2.5	10