

令和元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(グループホーム))

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？	3	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	4.3	3.9
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	4.4	4.5	4.1
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	4.5	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	4.0	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？	5	4.1	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？	5	4.2	4.3	4.3
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	3.8	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？	5	3.9	4.6	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	4.6	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	3.5	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？	4	3.8	4.7	4.4
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	4.0	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？	2	3.2	4.1	4.0
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	3.8	4.7	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	3.9	4.0	3.8
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	4.4	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.5	4.1
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	4.2	4.0
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	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>認知症に対する知識の向上を図るための研修を定期的に行うと共に、各フロアにて、話し合いや、会議の回数を増やしていくよう年間計画を立てていきたいと思ひます。また、利用者様一人ひとりの視点に立ったケアを立て、利用者様に寄り添ったケアができるグループホームを目指していきます。職員の人員不足については、働きやすい職場環境づくりをするため、問題点を洗い出し、改善するよう取り組んでいきたいと思ひます。食器等については、利用者様、家族様、職員から率直な意見を聞き、再検討していきます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		31.7	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。		2.2	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		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。		5.0	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	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。		8.9	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。	4	4.4	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。	3	1.1	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	14
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。	1	3.3	8
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		1.7	11
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	5	0.0	16
15 家族との密な連携・協力があること。		1.7	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		7.2	4
17 自宅や家族から近いこと。		2.8	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。		1.7	11

令和元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(グループホーム))

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	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.8	3.9
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	4.4	4.2	4.1
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	4.5	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	4.0	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	4.1	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？	5	4.2	4.1	4.3
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	3.8	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	3.9	3.9	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	4.6	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	3.5	3.9	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	3.8	3.8	4.4
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	4.0	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？	3	3.2	4.2	4.0
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	3.8	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	3.9	3.9	3.8
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	3.9	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.1	4.1
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	4.0
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	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。

ユーザー評価事業に参加して頂きありがとうございました。事業所自己評価以上の評価を頂きまして嬉しく思います。契約時、サービス計画の説明などおこなっているつもりでも、伝わっていないようですので、もっとわかりやすく説明するよう努めます。また、身だしなみ、ホームの雰囲気づくりに関しましても改善していきます。あじさいを選んでよかったと思って頂けるよう努めてまいります。

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、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。		27.4	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		10.4	3
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	3.7	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	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。		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。		8.1	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。	2	3.0	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.4	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してくれること。		0.7	12
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	4	5.9	6
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		2.2	11
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。		0.7	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.2	7
17 自宅や家族から近いこと。		0.7	12
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.7	12

令和元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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2390600126	グループホーム新栄

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	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	4.8	3.9
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	4.4	4.8	4.1
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	4.5	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	4.0	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	4.1	4.7	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	4.2	4.8	4.3
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	3.8	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？	3	3.9	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	4.6	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	3.5	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	3.8	4.7	4.4
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	4.0	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？	2	3.2	3.5	4.0
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	3.8	4.7	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	3.9	3.8	3.8
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	4.4	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.1
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	4.2	4.0
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	4.8	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	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。

今回いただきました評価を真摯に受け止め、外出に関しまして機会が増えるよう、地域行事への参加やレクリエーション企画を今まで以上に企画し、外出機会の確保を行ってまいります。今回の結果を踏まえ、これからも利用者様ならびに家族様が安心してご利用いただけるよう職員一同努めてまいります。

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、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。	1	22.2	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.2	8
4 利用料金が適正なこと。		5.6	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	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.2	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。		16.7	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。		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	1.1	10
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	2	14.4	4
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。	5	8.9	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.2	8
17 自宅や家族から近いこと。		1.1	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	12

令和元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(グループホーム))

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？	5	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.3	3.9
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	4.4	4.3	4.1
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	4.5	4.0	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？	5	4.0	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	4.1	3.8	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	4.2	4.0	4.3
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	3.8	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	3.9	3.6	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	4.6	4.4	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	3.5	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	3.8	4.2	4.4
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	4.0	3.6	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？	4	3.2	3.0	4.0
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	3.8	3.8	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？	2	3.9	2.6	3.8
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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	3.4	4.1
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	3.3	4.0
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	3.5	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

運営推進会議は2か月に1度定期的開催している。議事録は施設に掲示してあるが、運営推進会議が開催されたことの報告も含めご家族に周知して頂くよう努める。施設行事開催時地域の方々にはお知らせしているがなかなか参加頂けない。地域の方々が積極的に参加して頂ける魅力のある行事を考えていきたい。また周辺地域の行事にも利用者が積極的に参加できるよう努めていく。

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。	4	17.8	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。		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。		26.7	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。		8.9	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	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。	3	6.7	6
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.0	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。	1	11.1	4
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.4	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	10
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	2	0.0	10
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		0.0	10
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。	5	0.0	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.2	8
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		2.2	8

令和元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(グループホーム))

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？	4	4.3	3.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.0	3.9
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	4.4	3.5	4.1
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	4.5	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	4.0	3.8	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.1	3.5	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	4.2	4.0	4.3
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	3.8	3.8	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	3.9	3.3	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	4.6	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	3.5	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？	3	3.8	3.5	4.4
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	4.0	3.0	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	3.2	2.5	4.0
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	3.8	3.5	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	3.9	2.8	3.8
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	3.3	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.0	4.1
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	3.0	4.0
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	3.0	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	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	44.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。		16.7	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
4 利用料金が適正なこと。	1	15.0	3
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。	4	8.3	6
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.3	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してくれること。		10.0	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケア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。	2	18.3	1
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	3	15.0	3
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。	5	1.7	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	8
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	10

令和元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(グループホーム))

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

※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	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は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.2	3.9
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	4.4	3.3	4.1
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	4.5	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	4.0	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？	5	4.1	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？	5	4.2	4.4	4.3
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	3.8	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？	5	3.9	4.6	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	4.6	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	3.5	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	3.8	4.6	4.4
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	4.0	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	3.2	4.6	4.0
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	3.8	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	3.9	3.4	3.8
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	3.9	4.1
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.0	4.1
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	3.7	4.0
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	4.4	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	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。

定期的に運営推進会議に参加していただけるご家族が増えたことにより、内容周知が徐々に出来ていると今回のユーザー評価で知ることが出来ました。今後は、年一回はご家族に参加して頂けるように、日程等のご意見を確認していきたいと思えます。また、問1・2・3に関しても契約時から歳月が経っているので、希望されるご家族には契約更新時に再説明を行います。

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。	1	15.8	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。		5.0	7
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		10.8	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	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	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。		13.3	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		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。		0.8	11
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。	3	12.5	4
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	4	5.0	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	5	0.0	13
15 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。		0.8	11
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.0	7

令和元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(グループホーム))

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	5.0	3.9
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	4.4	4.5	4.1
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	4.5	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	4.0	4.5	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.1	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	4.2	5.0	4.3
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	3.8	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？	5	3.9	5.0	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？	5	4.6	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	3.5	5.0	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	3.8	5.0	4.4
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	4.0	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？	3	3.2	4.0	4.0
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	3.8	5.0	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	3.9	3.0	3.8
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	5.0	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.1
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	5.0	4.0
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	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	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数を表します。
評価票の回収率	22.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。	1	13.3	4
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	5
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		16.7	2
4 利用料金が適正なこと。		0.0	10
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。		3.3	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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。	2	0.0	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してくれること。		0.0	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	8
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 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		16.7	2
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		10.0	5
15 家族との密な連携・協力があること。	5	0.0	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	3	6.7	7
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	10

令和元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(グループホーム))

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

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	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	5	4.3	4.2	4.2
問2	5	4.3	3.8	3.9
問3	5	4.4	4.0	4.1
問4	5	4.5	4.5	4.4
問5	4	4.0	4.3	4.3
問6	5	4.1	4.3	4.3
問7	5	4.2	4.3	4.3
問8	5	3.8	4.5	4.2
問9	5	3.9	4.3	4.3
問10	5	4.6	4.7	4.8
問11	4	3.5	4.7	4.4
問12	4	3.8	4.7	4.4
問13	5	4.0	4.5	4.2
問14	3	3.2	4.2	4.0
問15	5	3.8	4.7	4.5
問16	5	3.9	4.0	3.8
問17	5	4.2	4.2	4.1
問18	5	3.7	4.2	4.1
問19	5	3.8	4.3	4.0
問20	5	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。

今回の評価結果において、事業者と利用者家族の意識の差が感じられる結果になりました。事業者として運営面・環境面に目を向け体制を整えようと考えていたのに対し、ご家族目線ではやはり利用者ご本人の健康面や医療連携における管理という観点での希望を結果により読み取ることができました。現在事業所において利用者に向け終末期ケアや見取りについての相談や検討を各ご家族と行っている所だったので、現在の取り組みを継続しご家族や利用者の意思を読み取る努力をし、事業所運営に反映させる努力が必要に感じました。今後とも意識の差を少しでも埋められるよう、ご家族や利用者との関りを大切に取り組んでいきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	1	27.0	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	11
3 個人情報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。		7.9	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。		2.2	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.3	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。	2	10.1	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.0	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	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 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		7.9	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。		5.6	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	3.4	9
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	5.6	7

令和元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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2390800270	グループホーム エム・ケア桜山

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

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、[-]

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問	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は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.8	3.9
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	4.4	4.6	4.1
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	4.5	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	4.0	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	4.1	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？	4	4.2	4.7	4.3
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？	2	3.8	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？	3	3.9	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	4.6	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	3.5	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	3.8	4.3	4.4
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	4.0	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	3.2	3.6	4.0
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？	2	3.8	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？	4	3.9	3.4	3.8
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	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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.8	4.1
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	3.9	4.0
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	4.3	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	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	29.6%	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。

利用者の認知症が進行すると同時に一人一人のレベルの違いがはっきりとしてきたため、今後は職員の介護力レベルを上げていくとともに、利用者一人一人にあったレクなどのコミュニケーション力もつけていく必要性があります。ご家族様とも日常生活についてや身体状況についてしっかりと報告を密に行い、連携をとれるよう関係を作り今後も利用者とそのご家族様に満足していただけるようなグループホームづくりをしていきたいと思っております。内部研修や外部研修などに職員各々が積極的に参加をし、職員のレベルアップを図っていこうと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	1	23.3	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	14
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。		10.0	3
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	9.2	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	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。		9.2	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。		5.0	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。	4	0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.7	10
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		7.5	7
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	3	2.5	9
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。		0.8	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.8	11
17 自宅や家族から近いこと。		8.3	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.8	11

令和元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(グループホーム))

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

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、[-]

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は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.9	3.9
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	4.4	4.1	4.1
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	4.5	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	4.0	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	4.1	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？	5	4.2	4.3	4.3
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	3.8	4.6	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	3.9	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	4.6	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	3.5	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	3.8	4.5	4.4
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	4.0	4.1	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	3.2	4.6	4.0
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	3.8	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？	5	3.9	4.4	3.8
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	4.6	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.1
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	4.0
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	4.5	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	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。

<p>問題点: サービス担当者会議において本人・家族を交えての開催があまり出来ていない。 方策: 本人・家族と一緒に担当者会議を開催する。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。	1	28.6	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	8
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
4 利用料金が適正なこと。		2.5	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。	4	0.8	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.8	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。		10.9	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。		4.2	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。		2.5	8
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。		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。	3	2.5	8
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		5.0	5
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。	5	10.1	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.8	13
17 自宅や家族から近いこと。		2.5	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.0	5

令和元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(グループホーム))

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？	5	4.3	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	4.2	3.9
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	4.4	5.0	4.1
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	4.5	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	4.0	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	4.1	5.0	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	4.2	4.2	4.3
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	3.8	4.7	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	3.9	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？	5	4.6	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	3.5	5.0	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	3.8	4.8	4.4
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	4.0	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	3.2	4.3	4.0
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	3.8	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	3.9	4.0	3.8
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	4.8	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.1
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	4.5	4.0
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	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。

安心して頂いているお言葉を頂き、職員一同嬉しく思います。面会時のお話など頂きましたので、職員と話をしまして改善していきたいと思えます。使用する備品に関しても、きちんと現状を確認して整備していきたいと思えます。まだまだ、ご家族様と交流を持ちより良い施設にしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	1	32.6	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	9.0	3
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.2	8
4 利用料金が適正なこと。		9.0	3
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。		2.2	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.3	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。		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。		5.6	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。	4	0.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.2	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	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	5	0.0	13
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		2.2	8
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。		0.0	13
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.6	6
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。		1.1	12

令和元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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2371200649	名古屋南ケアセンターそよ風

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	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	4.2	3.9
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	4.4	4.2	4.1
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	4.5	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？	4	4.0	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	4.1	4.1	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	4.2	3.8	4.3
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	3.8	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	3.9	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	4.6	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	3.5	4.2	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	3.8	4.5	4.4
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	4.0	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？	3	3.2	3.8	4.0
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	3.8	4.3	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	3.9	3.9	3.8
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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.1
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	3.6	4.0
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	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	106.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。	1	21.7	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。		3.3	11
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		3.9	9
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	2.2	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		12.2	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。		7.2	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。		3.9	9
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.6	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。		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。	3	4.4	7
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		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	16
15 家族との密な連携・協力があること。		4.4	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	6.7	6
17 自宅や家族から近いこと。		3.3	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。		3.3	11

令和元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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2391300114	認知症対応型共同生活介護 ひょうたん山そよ風

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	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.4	3.9
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？	3	4.4	3.4	4.1
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	4.5	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	4.0	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？	3	4.1	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	4.2	4.4	4.3
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	3.8	3.8	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	3.9	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	4.6	4.3	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？	1	3.5	4.2	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	3.8	4.0	4.4
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	4.0	4.1	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	3.2	4.2	4.0
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	3.8	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？	1	3.9	3.4	3.8
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	2	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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	1	3.7	3.9	4.1
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	3.9	4.0
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	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所から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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ケアプラン実施の連絡がぎりぎりであるとの意見があったが、計画作成者は約3週間前に連絡をしており、計画作成者としては余裕をもっている感覚でいたが、お客様との時間のとらえ方に対し認識の食い違いがあった。その点についての共有をはかり、一部個別に対応できる部分について改善をする方向としました。お客様が感じたイメージを現場にも共有し、ご家族様への現状報告の際、マイナスなイメージだけをお伝えするのではなく、可能性や発見を写真等と共に、プラスに捉えられる会話も取り入れていくよう、個別に指導を行いました。

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。	1	21.1	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。		0.0	13
3 個人情報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。		13.6	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	2.0	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.8	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。		6.8	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してくれること。	4	0.7	12
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。		3.4	8
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	5	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	13
15 家族との密な連携・協力があること。		5.4	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.7	9
17 自宅や家族から近いこと。		6.1	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。		2.0	10

令和元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(グループホーム))

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

※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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	4.2	3.9
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	4.4	4.1	4.1
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	4.5	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	4.0	4.5	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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	4.1	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？	4	4.2	4.8	4.3
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	3.8	4.6	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	3.9	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	4.6	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	3.5	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？	4	3.8	4.5	4.4
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	4.0	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？	4	3.2	4.5	4.0
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	3.8	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	3.9	4.4	3.8
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	4.6	4.1
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.1
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	4.6	4.0
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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	44.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果を見て、入居時の説明、特に苦情の窓口についての説明不足がまだまだあること、より細かく説明するよう努めて参ります。また、入居者様が安心、安全に暮らしていただけるようまた、ご家族様が安心して、信頼していただけるよう努めて参ります。入居者様に寄り添い入居者様の思いをくみ取り、日々、穏やかに生活していただけるようスタッフ一丸となり支援して参ります。

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、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。	1	21.9	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3 個人情報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。		1.9	10
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。	4	0.0	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.9	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。		13.3	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.5	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	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.8	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。		5.7	7
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	3	6.7	6
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。	5	1.9	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		8.6	5
17 自宅や家族から近いこと。		3.8	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。		0.0	12

令和元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(グループホーム))

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	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.4	3.9
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	4.4	3.6	4.1
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	4.5	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？	3	4.0	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？	3	4.1	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	4.2	4.0	4.3
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	3.8	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？	3	3.9	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	4.6	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？	4	3.5	4.2	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	3.8	4.4	4.4
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	4.0	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	3.2	4.1	4.0
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	3.8	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	3.9	3.9	3.8
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	4.3	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.1
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	4.2	4.0
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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>回収率が少し上向きになった事が嬉しく思います。評価においてほぼ上回る項目が多いですが、全体のユーザー評価が平均と比較して下回っており、全体的なサービスの向上に努めなければと思います。契約書、重要事項説明と、苦情受付窓口についての項目においては今まで以上にしっかり説明すべきと思います。事業所を選ぶうえで大切だと思う事において13番は面会時、お便りにて報告させて頂いておりますが、今以上に説明しなければいけないと思いました。今回の自由記載欄は少なかったようですが布団干しにおいては徹底したいと思います。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	25.9	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	13
3 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		0.0	15
4 利用料金が適正なこと。	5	7.4	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。	4	5.9	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.0	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。		16.3	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してくれること。		1.5	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。		2.2	8
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。		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。		2.2	8
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		8.1	4
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。	1	1.5	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.5	10
17 自宅や家族から近いこと。		0.7	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。		5.9	6

令和元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(グループホーム))

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

※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	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	4	4.3	4.5	4.2
問2	3	4.3	4.5	3.9
問3	4	4.4	4.4	4.1
問4	3	4.5	4.8	4.4
問5	4	4.0	4.6	4.3
問6	4	4.1	4.7	4.3
問7	3	4.2	4.4	4.3
問8	4	3.8	4.7	4.2
問9	3	3.9	4.8	4.3
問10	4	4.6	4.3	4.8
問11	3	3.5	5.0	4.4
問12	3	3.8	4.8	4.4
問13	4	4.0	4.8	4.2
問14	3	3.2	4.8	4.0
問15	3	3.8	5.0	4.5
問16	4	3.9	4.5	3.8
問17	4	4.2	4.5	4.1
問18	3	3.7	4.5	4.1
問19	3	3.8	4.4	4.0
問20	3	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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全項目に対し事業所評価より高い利用者評価をいただきましたが、苦情受付窓口の説明や運営推進会議の内容については引き続き契約以外でも来所時に随時説明できるよう努めていきたいと思っております。自由記載欄にありました個人的な差し入れは原則認めておりますのでお預かり物の管理等ご家族様と相談して更なるサービス、ケアの向上に努めて参ります。

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、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	20.2	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	7
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		2.9	9
4 利用料金が適正なこと。	5	12.5	3
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。	4	0.0	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	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。	3	9.6	5
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	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	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.9	10
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		0.0	14
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		11.5	4
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。		1.9	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		4.8	7
17 自宅や家族から近いこと。		1.9	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		1.0	13

令和元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(グループホーム))

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？	2	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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？	2	4.3	3.6	3.9
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？	2	4.4	4.0	4.1
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	4.5	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？	2	4.0	3.7	4.3
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、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？	2	4.1	3.7	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	4.2	3.6	4.3
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	3.8	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？	3	3.9	3.9	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	4.6	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	3.5	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？	2	3.8	4.2	4.4
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？	2	4.0	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？	3	3.2	4.6	4.0
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？	2	3.8	4.7	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	3.9	3.8	3.8
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	4.3	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.7	3.9	4.1
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	4.0
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	3.9	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。

職員の認知症の知識向上の為、外部講師の受入れや、外部研修に積極的に参加し、どの職員が対応しても安心して頂ける信頼関係が築けるよう努めていきます。グループホームにおいて、受診については基本的にご家族様の対応をお願いできればと考えています。医療、介護いろいろな方面で入居者様ご家族様の個別のご意向に添えるよう相談し、受診に行くことが難しい。とお話される入居者様ご家族様が負担なく医療を受けられるよう医師、看護、介護職員との連携を図り、ご家族様に受診状況等も詳しくお伝えするよう心がけて行きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	1	29.6	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.5	10
4 利用料金が適正なこと。		9.6	3
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。	4	0.0	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.4	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。		6.7	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してくれること。		1.5	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。	5	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。	3	5.9	6
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		5.9	6
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。		4.4	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.5	10
17 自宅や家族から近いこと。		6.7	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。		2.2	9

令和元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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2371500642	アメニティホーム本郷

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	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.6	3.9
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	4.4	4.0	4.1
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	4.5	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	4.0	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	4.1	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	4.2	4.1	4.3
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	3.8	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	3.9	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	4.6	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	3.5	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？	3	3.8	4.6	4.4
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	4.0	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？	2	3.2	2.9	4.0
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	3.8	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	3.9	3.4	3.8
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	3.9	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.1
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	3.8	4.0
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	4.1	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約における説明、その他連絡事項について、利用者様に理解をしていただけるように一層丁寧にわかりやすく説明をしていきます。

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、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	23.9	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	8
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	12
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	16
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	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。	3	11.0	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.2	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。		3.3	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.5	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	16
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		6.7	5
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		3.8	8
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。		1.9	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	6.2	7
17 自宅や家族から近いこと。		0.5	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。		1.0	13

令和元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(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2371600640	アメニティホーム塩釜

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	4.3	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.3	3.9
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	4.4	4.0	4.1
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	4.5	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	4.0	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？	5	4.1	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？	5	4.2	4.4	4.3
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	3.8	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？	4	3.9	4.6	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	4.6	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	3.5	4.7	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	3.8	4.7	4.4
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	4.0	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？	2	3.2	3.9	4.0
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	3.8	4.7	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	3.9	4.2	3.8
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	4.2	4.1
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.7	4.5	4.1
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	4.2	4.0
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	4.5	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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	76.5%	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。

契約、連絡等、について理解をしていただけるようにより一層丁寧にわかりやすく説明を行います。

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。	4	23.6	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	12
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。		11.8	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。	3	0.0	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	21.0	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。		13.3	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.1	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。		0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.0	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	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	1	4.6	7
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		2.1	10
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。		6.7	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	2	5.6	6
17 自宅や家族から近いこと。		4.1	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.1	9

令和元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(グループホーム))

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	4.3	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	4.5	3.9
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	4.4	4.3	4.1
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	4.5	4.8	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	4.0	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	4.1	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	4.2	4.3	4.3
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	3.8	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？	3	3.9	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？	4	4.6	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	3.5	4.7	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	3.8	4.3	4.4
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	4.0	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	3.2	4.5	4.0
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	3.8	4.7	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	3.9	3.8	3.8
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、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.1
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	3.8	4.0
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	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。

全体の評価は平均以上の評価をいただいている。利用者評価で問13、19、20の評価が平均より低かった。サービスの内容について、サービス内容を報告しているが、伝わっていないと思われる。来所した際も報告をしていくが、運営推進会議で具体的に報告を行っていく。内容資料をご家族に郵送して周知していただく。評価順位についてもサービスの内容が多かった、それに反映した内容を報告していく。

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。		30.0	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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	7
4 利用料金が適正なこと。		8.9	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。		10.0	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	12.2	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.1	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.0	13
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	3	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。	5	7.8	6
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		1.1	11
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。		4.4	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		5.6	7
17 自宅や家族から近いこと。		2.2	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	1	1.1	11