

令和5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	建国ビハーク 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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、あたにかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.4	4.2
5	4.1	4.3	4.0
4	4.2	4.4	4.2
4	4.2	4.8	4.4
4	3.8	4.6	4.3
3	3.8	4.4	4.3
3	3.8	4.3	4.2
3	3.8	4.2	4.1
4	3.9	4.4	4.2
4	4.6	4.7	4.8
3	3.6	4.1	4.1
5	3.9	4.4	4.4
3	3.5	4.3	4.1
2	3.1	4.0	3.7
3	3.8	4.4	4.2
4	3.4	4.6	3.7
3	3.6	4.0	3.4
4	3.8	4.4	4.1
4	4.1	4.4	4.0
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	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。

新型コロナウイルス感染症の経験より利用者様に重症化しては欲しくない想いが施設としても非常に強く対策の一環として面会に関しては予防線を張り、リモート面会や直接対面での時間の制限を実施してした結果、利用者様とご家族様との直接触れ合われる機会を奪ってしまっていた部分があったと思います。政府5類に引き下げ以降、ここからではありますが、施設内居室での面会を本年2月中旬より万全の体制にて再開させて頂く旨を職員会議にて決議致しましたので実施致します。利用者様とご家族様に喜んで頂けるよう最善を尽くして参ります。
--

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	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。	4	3.0	9
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	13
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。		1.5	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.1	4
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.8	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		12.6	3
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。		4.4	8
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	5	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。		11.1	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。		5.2	7
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。		0.7	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.2	10
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。		0.0	13

令和5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
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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行われている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.3	4.2
3	4.1	3.7	4.0
3	4.2	4.0	4.2
4	4.2	4.6	4.4
3	3.8	4.2	4.3
3	3.8	4.6	4.3
3	3.8	4.2	4.2
3	3.8	4.8	4.1
3	3.9	4.4	4.2
3	4.6	5.0	4.8
3	3.6	4.2	4.1
3	3.9	4.8	4.4
3	3.5	4.2	4.1
2	3.1	3.2	3.7
3	3.8	4.0	4.2
2	3.4	2.6	3.7
3	3.6	2.6	3.4
3	3.8	3.6	4.1
3	4.1	3.0	4.0
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	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。

問17に対してユーザーへ周知して頂けるよう、整理し活動内容に反映する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	26.7	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。	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。	5.3	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。	1.3	9
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	18.7	2
7	食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。	13.3	3
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。	1.3	9
11	喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	1.3	9
12	認知症の方への専門的ケアが充実していること。	13.3	3
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。	8.0	5
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。	4.0	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。	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

令和5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
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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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、あたにかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.2	4.2
4	4.1	4.1	4.0
4	4.2	4.4	4.2
4	4.2	4.6	4.4
5	3.8	4.4	4.3
4	3.8	4.4	4.3
4	3.8	4.4	4.2
4	3.8	4.6	4.1
4	3.9	4.3	4.2
5	4.6	4.8	4.8
4	3.6	4.0	4.1
4	3.9	4.7	4.4
4	3.5	4.3	4.1
4	3.1	4.0	3.7
4	3.8	4.4	4.2
4	3.4	4.3	3.7
4	3.6	3.6	3.4
4	3.8	4.2	4.1
5	4.1	4.2	4.0
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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。頂いた1つ1つのご意見に真摯に向き合い、改善・サービスの質の向上に取り組んで参ります。 ・ご家族様との報告、連絡を大切にし、健康面、介護の方針などご家族様のご意向を尊重した対応を致します。サービスに関するご相談、ご意見は本部と情報共有を行い、サービスの改善、向上に取り組めます。 ・職員の研修、勉強会の実施、資格取得をすすめ、職員一人一人の質の向上に取り組み、サービスの質や接遇の向上に努めます。 ・災害時の対応に関して、策定した業務継続計画に沿って体制や必要物品を整備します。火災、水害、地震の避難訓練は前年と引き続き年2回実施します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		26.7	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。		0.0	15
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	6
4 利用料金が適正なこと。		6.0	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。	3	16.0	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。	5	9.3	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。	4	8.7	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。	1	1.3	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.7	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	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		6.0	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	2.7	11
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。		3.3	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	5
17 自宅や家族から近いこと。		1.3	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。		5.3	9

令和5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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.6	4.2
4	4.1	4.3	4.0
4	4.2	3.8	4.2
4	4.2	4.0	4.4
3	3.8	4.4	4.3
4	3.8	4.4	4.3
2	3.8	4.2	4.2
4	3.8	4.2	4.1
4	3.9	4.2	4.2
5	4.6	4.4	4.8
3	3.6	4.4	4.1
3	3.9	4.2	4.4
3	3.5	4.0	4.1
4	3.1	4.0	3.7
4	3.8	4.6	4.2
4	3.4	4.4	3.7
3	3.6	3.2	3.4
4	3.8	4.4	4.1
4	4.1	4.2	4.0
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。

ご評価いただきありがとうございます。ご利用者に関する設問に対し、ご家族から良い評価をいただけていることがわかり安心しております。一方で、他のグループホームと比較すると、地域とのコミュニケーションにおいて改善の余地があることがわかりました。社会構造の変化による希薄な関係性など複雑な問題はありますが、どうあるべきかを職員で改めて議論していきます。改善点も踏まえ、さらにより良い施設運営となるよう努力を続けて参ります。

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。	5	18.7	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。		5.3	7
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	5
4 利用料金が適正なこと。		4.0	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。	1	5.3	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.3	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.3	7
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		14.7	3
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。		2.7	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	13
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	1.3	12
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。		6.7	5
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。		0.0	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。		0.0	13

令和5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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.8	4.2
4	4.1	4.0	4.0
5	4.2	4.4	4.2
5	4.2	4.0	4.4
4	3.8	4.0	4.3
5	3.8	4.3	4.3
4	3.8	4.2	4.2
4	3.8	4.0	4.1
4	3.9	4.0	4.2
5	4.6	5.0	4.8
5	3.6	4.0	4.1
5	3.9	4.0	4.4
3	3.5	3.8	4.1
2	3.1	3.3	3.7
5	3.8	3.8	4.2
2	3.4	3.0	3.7
3	3.6	2.8	3.4
4	3.8	3.8	4.1
4	4.1	4.0	4.0
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	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。

運営推進会議は年6回開催し会報等で公表しているが今後は議事録を送付しご家族からの意見を求めるようにする。防災体制については地域との連携を図るよう運営推進会議で議論している。訓練の実施状況と共に書面にてご家族に報告する。現在の利用者様のADLでは周辺地域に行事に参加することが困難。イベントは毎月開催しているので地域住民に参加してもらうようはたらきかける。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	5	22.2	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。		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。		11.1	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。		4.4	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.6	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。		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。	3	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。	1	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。		5.6	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	9
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。	4	1.1	11
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。		2.2	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。		5.6	6

令和5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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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？

---	4.1	5.0	4.2
---	4.1	3.0	4.0
---	4.2	3.0	4.2
---	4.2	4.0	4.4
---	3.8	4.3	4.3
---	3.8	4.3	4.3
---	3.8	4.0	4.2
---	3.8	4.3	4.1
---	3.9	3.5	4.2
---	4.6	4.0	4.8
---	3.6	3.5	4.1
---	3.9	4.0	4.4
---	3.5	4.0	4.1
---	3.1	3.3	3.7
---	3.8	4.3	4.2
---	3.4	3.7	3.7
---	3.6	2.0	3.4
---	3.8	4.0	4.1
---	4.1	4.0	4.0
---	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当施設は常に家族的雰囲気を保ちながら介護業務に努めております。入所者様及びご家族様の要望を聞き取りその期待に添えるよう努力した参ります。あくまでも自立支援を重視して入所者さまの持っている能力を出来る限り維持しその人らしく生活して頂けるよう心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		33.3	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	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。		2.2	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。		0.0	12
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。		4.4	7
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.0	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	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。		2.2	9
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		8.9	3
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	9
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。		8.9	3
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	5
17 自宅や家族から近いこと。		4.4	7
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		6.7	5

令和5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

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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.3	4.2
5	4.1	4.1	4.0
5	4.2	4.4	4.2
4	4.2	4.4	4.4
4	3.8	4.4	4.3
4	3.8	4.4	4.3
4	3.8	4.4	4.2
4	3.8	4.4	4.1
4	3.9	4.2	4.2
5	4.6	5.0	4.8
4	3.6	4.5	4.1
4	3.9	4.4	4.4
3	3.5	4.2	4.1
4	3.1	4.1	3.7
3	3.8	4.2	4.2
3	3.4	4.1	3.7
4	3.6	3.7	3.4
4	3.8	4.3	4.1
4	4.1	4.2	4.0
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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.2%	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。

問4、各職員が面会時や電話等で、家族から意見を頂いた内容を担当者が素早く丁寧に対応できるよう、記録に残すべく内容を職員に周知し、情報共有が出来るように努めます。問17、災害時の訓練実施や体制・地域との協力体制等については、今後BCP(事業継続計画)についての訓練等を行いながら、運営推進会や施設新聞等で情報発信が出来るように努めます。選択質問の⑫「認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること」に対して、その為に認知症のグループホームへ入居している為にコメントを頂いたように、認知症の専門的ケアの向上が図れるようにオンデマンド研修を活用し、個々のレベルが向上出来るように努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	20.9	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。		0.9	12
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。		5.8	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。		0.4	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.9	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。		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。		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。	5	2.7	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.9	12
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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	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。		8.9	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。	4	2.2	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	15
17 自宅や家族から近いこと。		4.9	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.1	9

令和5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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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、あたにかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.0	4.2
4	4.1	3.3	4.0
5	4.2	3.5	4.2
4	4.2	4.0	4.4
4	3.8	4.6	4.3
4	3.8	4.4	4.3
5	3.8	3.6	4.2
3	3.8	3.0	4.1
3	3.9	3.4	4.2
4	4.6	5.0	4.8
2	3.6	3.2	4.1
2	3.9	4.0	4.4
3	3.5	2.8	4.1
1	3.1	2.2	3.7
2	3.8	4.0	4.2
3	3.4	2.2	3.7
4	3.6	1.8	3.4
3	3.8	2.8	4.1
3	4.1	3.2	4.0
2	3.8	3.4	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	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	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。

利用者家族様への連携があまり出来ていなかったと思う。今後は定期的な報告を意識してご家族様と連携をとっていきけるように改善していきます。新聞等の広報も挑戦していきたいと思います。 緊急災害時の応対についても検討し、ご家族と共有化をしていけるように努めてまいります。

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	29.0	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。		5.8	6
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。		7.2	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。		2.9	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	26.1	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。		10.1	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。		2.9	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	0.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.4	9
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。	5	13.0	3
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。	3	1.4	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.0	11
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

令和5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

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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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、あたにかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.6	4.2
3	4.1	4.6	4.0
4	4.2	4.8	4.2
4	4.2	5.0	4.4
4	3.8	4.8	4.3
4	3.8	4.8	4.3
4	3.8	4.8	4.2
4	3.8	4.7	4.1
4	3.9	4.8	4.2
5	4.6	5.0	4.8
4	3.6	4.8	4.1
4	3.9	4.8	4.4
4	3.5	4.8	4.1
2	3.1	4.2	3.7
4	3.8	4.8	4.2
2	3.4	4.5	3.7
4	3.6	4.2	3.4
4	3.8	4.6	4.1
4	4.1	4.6	4.0
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	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。

利用者評価の点数が低かったのが地域交流と防災についてでした。この点を踏まえ地域の方をお呼びしたり、防災食体験などを行っていかうと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	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。		5.6	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	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.3	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.4	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		13.3	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。	5	8.9	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。	4	2.2	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		4.4	7
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。		4.4	7

令和5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	グループホーム敬親庵

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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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、あたにかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	3.7	4.2
4	4.1	3.6	4.0
3	4.2	3.8	4.2
4	4.2	4.3	4.4
2	3.8	3.8	4.3
3	3.8	3.8	4.3
4	3.8	3.6	4.2
4	3.8	3.4	4.1
3	3.9	3.7	4.2
5	4.6	4.6	4.8
2	3.6	3.8	4.1
4	3.9	4.1	4.4
2	3.5	3.8	4.1
2	3.1	3.2	3.7
3	3.8	4.0	4.2
3	3.4	3.3	3.7
2	3.6	3.1	3.4
3	3.8	3.8	4.1
4	4.1	3.6	4.0
4	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	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	18	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。

今回の結果を受けて全体的な印象はご家族様への生活の様子、ホームの取り組みの情報提供が少なく、あまり面会に来られないご家族様には余計に感染対応もコロナの影響でありホームの内部が見えにくい状況であったことが課題として挙げられます。以前はお手紙に写真など添えておりましたが今後はもう少し気軽に様子がわかるよう日頃とりためた写真など電子化した譲歩提供を強化します。具体的にはご家族様のみが閲覧できるHPの作成、外部の方もご覧になることができるブログの運営などを検討します。加えて運営推進会議の報告や、避難訓練の様子、地域との関わりや外出の様子なども見られるようにし、ホームの生活、取り組みを報告します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	29.4	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	14
3 個人情報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。		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。		3.1	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.6	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。		14.9	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。		3.5	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	8
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。	3	7.5	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。		3.1	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。	5	2.0	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	0.4	12
17 自宅や家族から近いこと。		5.5	6
18 運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0.4	12

令和5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
2391200512	グループホームジョイア笠寺

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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.2	4.2
5	4.1	3.9	4.0
5	4.2	4.2	4.2
5	4.2	4.5	4.4
5	3.8	4.1	4.3
5	3.8	4.5	4.3
5	3.8	4.3	4.2
5	3.8	4.1	4.1
5	3.9	4.3	4.2
5	4.6	4.8	4.8
5	3.6	3.9	4.1
4	3.9	4.3	4.4
5	3.5	4.0	4.1
4	3.1	3.9	3.7
5	3.8	4.2	4.2
5	3.4	3.9	3.7
5	3.6	3.5	3.4
5	3.8	4.1	4.1
5	4.1	4.1	4.0
5	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	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。

・苦情受付窓口は入居時契約後のフォローが少なかったため、今後は定期的にご案内します。・それぞれの方の希望やタイミングに合わせた入浴の実現のため、個々の好みや季節を反映した環境作りをします。時間は極力ご希望に添えるよう調整します。・コロナが5類に移行した後、施設行事への地域住民参加や、周辺地域の行事へのご利用者様の参加は着実に増えておりますので、以前の活動的な時代を取り戻せるよう、取り組んでいきます。・運営推進会議はコロナ禍で3年間対面での実施がありませんでしたが、2023年5月より対面開催しておりますので、議事録を請求書郵送時に同封します。・災害と感染症のBCPを策定しましたのでご案内します。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。		5.2	7
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	6.2	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。		5.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.5	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。		6.2	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。	1	7.1	3
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。		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。		3.8	9
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	4.3	8
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	2.9	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.9	10
17 自宅や家族から近いこと。		2.9	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.5	14

令和5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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	4.0	4.2
3	4.1	4.1	4.0
3	4.2	4.6	4.2
3	4.2	4.9	4.4
3	3.8	4.4	4.3
3	3.8	4.3	4.3
3	3.8	4.3	4.2
3	3.8	4.4	4.1
3	3.9	4.3	4.2
5	4.6	4.9	4.8
5	3.6	4.3	4.1
4	3.9	4.6	4.4
4	3.5	4.3	4.1
4	3.1	4.3	3.7
4	3.8	4.6	4.2
5	3.4	3.9	3.7
4	3.6	3.3	3.4
4	3.8	4.5	4.1
4	4.1	4.2	4.0
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	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。

重要度の意識に関して、食事等の基本的サービスは必須のものと捉えていましたが、ご家族様の重要と捉えてみえるご意見を拝見し、今後は食事等の基本的サービスも重要なものとして意識し、より豊かな生活を考えていきたいと思ひます。又、他事業所にはなりますが、事務所の職員もご家族の対応をするメンバーとしてかかわっていると認識し、安心して面会等行っていただけるよう、検討し話し合っていきたいと思ひます
--

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	26.3	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。	5	4.5	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。		3.4	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.6	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。		11.2	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。	3	1.7	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。		2.2	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.7	13
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		3.9	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。		2.2	10
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。	4	6.1	6
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		7.8	4
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。		7.3	5

令和5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
2371501020	グループハウス愛

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	4.1	4.3	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	4.1	4.0	4.0
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	4.2	4.6	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	4.2	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？	5	3.8	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？	5	3.8	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	3.8	4.5	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	5	3.8	4.2	4.1
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	4.4	4.2
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	3.6	4.2	4.1
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	4.8	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	3.5	4.5	4.1
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	3.1	3.0	3.7
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	4.1	4.2
問16	定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？	5	3.4	3.5	3.7
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	5	3.6	4.1	3.4
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	3.8	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	4.1	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？	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	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。

まず苦情受付窓口に関する評価が低い事については、今一度、文章等で、各ご家族様に対して、丁寧な説明をさせていただきたいと思ひます。次に地域との交流、参加についての評価が低いことに関しましては、未だ新型コロナウイルス感染症問題もあり、社会情勢(他の施設状況等)等を観ながら、徐々に緩和、改善を図っていければと考えております。また運営推進会議については、定期的に発行している「愛だより」等で、ご家族様や関係者等に内容等を発信し、情報の共有をして参りたいと思ひます。

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。		21.4	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		3.6	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。		0.5	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.4	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。		7.3	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。		5.7	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。	3	3.6	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.5	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	16
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	4	6.8	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。		4.7	7
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	4.2	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		4.2	8
17 自宅や家族から近いこと。		0.5	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。		9.4	3

令和5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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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、あたにかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問16 定期的に行なわれている運営推進会議の内容を知っていますか？
- 問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？
- 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？
- 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？
- 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	4.1	3.8	4.2
4	4.1	3.9	4.0
4	4.2	4.0	4.2
4	4.2	3.9	4.4
4	3.8	4.0	4.3
3	3.8	3.9	4.3
3	3.8	4.2	4.2
4	3.8	3.9	4.1
5	3.9	4.0	4.2
4	4.6	4.7	4.8
3	3.6	3.8	4.1
4	3.9	4.0	4.4
3	3.5	4.0	4.1
5	3.1	3.8	3.7
5	3.8	4.2	4.2
2	3.4	3.6	3.7
3	3.6	3.2	3.4
3	3.8	3.6	4.1
5	4.1	4.0	4.0
4	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

ユーザー評価の回収率が100%と全の家族が回答をしていただいた、個々の家族に連絡をした結果だと思います。一定の評価をいただけたかと思いますが、内容によっては説明が足りていないのだと感じました。利用者と事業所の意識の差では、利用者、家族が何を求めているのかがよく分かり指針となった。職員全体で共有することが重要と感じた。全てを改善することは難しいので、まずは3ヶ月ごとに改善課題をあげてそれを改善していく、一つずつ行うことで着実に実施していくことが必要と思いました。

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。	2	25.2	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。		0.7	13
3 個人情報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。		3.7	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。		2.2	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	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。		4.4	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。		7.4	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。	5	2.2	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。	3	5.9	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。		12.6	3
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。	4	2.2	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	6
17 自宅や家族から近いこと。		7.4	4
18 運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		0.0	14