

令和2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？	5	4.3	4.2	4.1
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	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.8	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.6	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	4.7	4.1
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	3.7	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	4.4	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	4.1	5.0	4.7
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	3.7	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	3.7	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	3.4	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こなっていると感じますか？	3	2.3	4.2	3.9
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	3.5	4.6	4.2
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	3.5	4.7	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	4.1	4.4	4.0
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	4.0	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.6	4.2
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	3.4	4.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

①グループホームのご利用者様が穏やかに笑顔で生活して頂けるように、サービスやケアの質の向上に努めてまいります。コロナウイルスの感染拡大により外出や地域交流が難しい状況ですが、施設内でのレクリエーションの充実や役割の支援を行い、楽しみや生きがいを持って生活して頂けるように取り組んでいきます。②面会が難しい状況ですが、ご家族様との連絡を密に行い、電話やお便り、写真などを使って体調やご様子の報告を行うとともに、ご希望をお伺いして意向に沿ったサービスの提供に努めます。またオンラインの面会の環境も整えて対応致します。③感染症予防に努め、協力医療機関と連携して適切な医療が受けられるように努めます。

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	3	27.4	1
2		3.0	9
3		0.7	14
4		7.4	4
5	2	4.4	8
6	1	19.3	2
7	5	8.9	3
8		6.7	5
9		0.0	15
10		5.2	7
11		0.0	15
12	4	3.0	9
13		5.9	6
14		0.0	15
15		2.2	13
16		3.0	9
17		0.0	15
18		3.0	9

令和2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	4.0	4.1
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	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	4.4	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.2	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.2	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.0	4.1
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	3.7	4.4	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	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？	5	4.1	4.9	4.7
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	3.7	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	3.7	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？	5	3.4	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？	1	2.3	4.0	3.9
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	3.5	4.0	4.2
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	3.5	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	4.1	3.9	4.0
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	4.0	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.2
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	3.4	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	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。

自己評価以上の評価を頂きましてありがとうございました。サービスを安心していただけるよう努めてまいりたいと思います。また、スタッフ、ご利用者様ともに笑顔で過ごして頂けるよう、職場環境を整えてまいります。

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	4	22.8	1
2		0.0	13
3		6.0	7
4		10.1	5
5		0.7	12
6	1	18.8	2
7	3	12.8	3
8		7.4	6
9	2	0.0	13
10		1.3	10
11		0.0	13
12		12.1	4
13		4.0	8
14		0.0	13
15	5	1.3	10
16		2.7	9
17		0.0	13
18		0.0	13

令和2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？	4	4.3	5.0	4.1
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	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	3	4.0	5.0	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	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？	4	4.1	5.0	4.1
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	3.7	5.0	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？	2	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	4.1	5.0	4.7
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	3.7	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？	2	3.7	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？	3	3.4	5.0	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？	1	2.3	4.3	3.9
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	3.5	4.0	4.2
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	3.5	4.3	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	4.1	4.3	4.0
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	4.0	5.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.8	4.0	4.2
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？	2	3.4	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	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。

この度はご評価を頂きありがとうございます。自己評価と比べるとユーザー評価が高くなっていますが、その前に回収率が非常に良くありません。こちらに関して、事業所からの情報提供が少ないこと、ご家族との関係が密でないことが原因と考えられます。今年度はあまり動けませんでした。この状況下でのご家族とのコミュニケーションの取り方を変えて、また、コロナ禍が明けた暁にはもっと積極的に情報発信を行い、開けた施設を感じて頂ければと思います。そうしてユーザー評価の回収率が上がればと考えています。引き続き、お気づきになったところを教えてくださいと思っていますので、よろしくお願いたします。

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。	16.7	2
3	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	0.0	8
4	利用料金が適正なこと。	0.0	8
5	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	0.0	8
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	16.7	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。	10.0	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。	0.0	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。	0.0	8
10	持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	0.0	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	8
12	認知症の方への専門的ケアが充実していること。	6.7	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。	16.7	2
14	地域と密接な連絡がとれる体制があること。	0.0	8
15	家族との密な連携・協力があること。	6.7	6
16	家庭的な生活空間が確保されていること。	0.0	8
17	自宅や家族から近いこと。	0.0	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	8

令和2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	-	4.1
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
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	-	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.0	-	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	4.1	-	4.1
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	3.7	-	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？	5	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	4.1	-	4.7
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	3.7	-	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？	5	3.7	-	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？	2	3.4	-	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こなっていると感じますか？	2	2.3	-	3.9
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	3.5	-	4.2
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	3.5	-	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	4.1	-	4.0
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	4.0	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	-	4.2
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	3.4	-	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。

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		17.1	2
2		0.0	14
3		2.6	12
4		6.0	5
5		5.1	7
6	5	21.4	1
7		12.8	3
8	3	6.0	5
9	2	0.0	14
10		0.0	14
11		0.0	14
12	1	10.3	4
13	4	3.4	11
14		0.0	14
15		4.3	9
16		5.1	7
17		1.7	13
18		4.3	9

令和2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？	3	4.3	-	4.1
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
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	4.3	-	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	-	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.0	-	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	-	4.1
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	3.7	-	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	-	4.3
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	4.1	-	4.7
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	3.7	-	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？	3	3.7	-	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	3.4	-	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	2.3	-	3.9
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	3.5	-	4.2
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	3.5	-	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	4.1	-	4.0
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	4.0	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	-	4.2
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	3.4	-	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	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。		8.3	5
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	1.7	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。		6.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	5.0	7
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	11.7	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。		10.0	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。	1	23.3	2
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	11
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。		25.0	1
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	5.0	7
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	11
18 運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.3	9

令和2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？	5	4.3	4.3	4.1
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	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.4	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	4.5	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	4.1	3.7	4.1
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	3.7	4.3	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	5	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	4.1	4.6	4.7
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	3.7	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？	5	3.7	4.1	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	3.4	4.3	4.2
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	2.3	4.0	3.9
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	3.5	4.1	4.2
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	3.5	4.5	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	4.1	4.1	4.0
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	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	4.6	4.2
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	3.4	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。

今年度は、新型コロナウイルスの影響により、運営推進介護を書面にて実施しました。書面報告の際、アンケート用紙も同封したことによって、サービス改善に繋がるご意見や課題となっていた、運営推進会の周知ができました。今回の評価結果により、介護記録・手紙の報告事項だけではなく、毎月の新聞を通して普段の雰囲気を知って頂けるように工夫していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	23.1	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		6.7	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.8	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.2	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。	4	9.6	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	13
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	3	10.6	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。	5	9.6	4
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		2.9	9
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。		1.9	10
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。		1.9	10

令和2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	4.1
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	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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？	4	4.0	4.0	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	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？	4	4.1	4.7	4.1
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	3.7	4.0	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	4	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？	4	4.1	5.0	4.7
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	3.7	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	3.7	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	3.4	3.5	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	2.3	3.5	3.9
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	3.5	4.0	4.2
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	3.5	2.0	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	4.1	3.5	4.0
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	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.7	4.2
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	3.4	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	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。

全体的に入居者様やご家族様のニーズにあったサービスが出来ているが、今後の課題として、入居者様のご意向に対応したことなどご家族様にも情報の共有を徹底してさらなるサービスの質の向上に努力してまいります。

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。		25.0	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	5
4 利用料金が適正なこと。		1.7	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。		5.0	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.3	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	3.3	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。	3	5.0	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	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。	4	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。		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。		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	13
15 家族との密な連携・協力があること。	5	11.7	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.7	10
17 自宅や家族から近いこと。		3.3	8
18 運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		1.7	10

令和2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？	5	4.3	4.2	4.1
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	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	4.5	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.5	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.5	4.1
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	3.7	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？	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？	3	4.1	4.8	4.7
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	3.7	4.5	4.4
問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	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	3.4	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	2.3	3.7	3.9
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	3.5	4.2	4.2
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？	2	3.5	3.3	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	4.1	4.0	4.0
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	4.0	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.2
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	3.4	4.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

現在コロナ禍ということもあり、ご家族との連携や相談を図りづらい状況となっております。今回のユーザー評価では、そのような状況もあり、利用者様の健康や基本的サービスの充実さを懸念するご家族の意思を読みとることができました。少しでもサービス状況や運営体制をご家族に知ってもらい、安心していただく努力を継続したいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	37.5	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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。		11.3	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。	2	5.0	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.8	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。		17.5	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	2.5	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。		2.5	6
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。		1.3	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。		1.3	8
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	12
15 家族との密な連携・協力があること。	4	0.0	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.3	8
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。		1.3	8

令和2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？	4	4.3	-	4.1
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	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、"同意なし"に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	-	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.0	-	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	-	4.1
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	3.7	-	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？	5	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？	4	4.1	-	4.7
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	3.7	-	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？	3	3.7	-	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	3.4	-	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？	2	2.3	-	3.9
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	3.5	-	4.2
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	3.5	-	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	4.1	-	4.0
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	4.0	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	-	4.2
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	3.4	-	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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	57.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1	ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	28.0	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。	3.4	10
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。	7.7	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。	6.3	8
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	12.6	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。	11.6	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。	5.3	9
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。	0.5	13
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。	7.2	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。	7.7	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。	1.4	11
16	家庭的な生活空間が確保されていること。	0.5	13
17	自宅や家族から近いこと。	6.8	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。	1.0	12

令和2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	3.8	4.1
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	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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？	3	4.0	3.8	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.5	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.5	4.1
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	3.7	4.3	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	3.9	4.2	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？	2	4.1	5.0	4.7
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	3.7	4.0	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	3.7	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	3.4	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？	1	2.3	4.3	3.9
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	3.5	4.5	4.2
問16	定期的に開催されている運営推進会議の内容を知っていますか？	4	3.5	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？	4	4.1	4.0	4.0
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	4.0	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.8	4.2
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	3.4	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	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	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。

事業者と利用者の意識の差について、ご家族様が健康状態に関心が高く、それを知る手段の一つに介護内容が大きくかかわっていると思われます。普段の事務的な連絡にとらわれず、ご本人様により近い環境での状況報告を務めると共に、ご本人様の想いとご家族の想いをサービスに反映できるように、カンファレンスでの話し合いも反映した形にしていきたいと思っております。災害時の対策は年に二回の消防訓練を行っております。また消防署との地域連携もあり、コロナが落ち着いた頃に再開できればと思っております。

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	24.4	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	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	7
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	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.8	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。		3.3	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。		16.7	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。	2	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	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。		5.6	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。		8.9	4
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。		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。	5	3.3	10

令和2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

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	4.1
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	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	4.3	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.2	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.3	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.0	4.1
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	3.7	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	4.4	4.3
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.1	4.2	4.7
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	3.7	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	3.7	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	3.4	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？	1	2.3	4.0	3.9
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	3.5	4.4	4.2
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	3.5	3.6	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？	4	4.1	3.9	4.0
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	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.2
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	3.4	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

今回のユーザー評価の結果を見て、まだまだ、改善に至っていない項目が、少なからずあります。2020年はコロナで始まり感染対策の1年となりました。施設内の時が止まっているかのように思える日々でしたが、確実に認知症の進行は止まってくれません。感染対策の為、業務の見直しをして入居様が安心して生活できるようにまた、認知機能の低下予防に努めて参りました。いつ終息するかわからないコロナ感染症ですが、ご家族様にも安心して頂けるよう指摘された項目やご意見を真摯に受け止め改善、対応して参ります。

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。	2	32.7	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	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。		4.7	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.7	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		11.3	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。		8.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.3	8
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		1.3	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。	4	6.0	6
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	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	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。	1	1.3	11

令和2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	4.1	4.1
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	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	4.3	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.3	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.5	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	4.1	4.3	4.1
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	3.7	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？	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	4.1	4.9	4.7
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	3.7	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？	3	3.7	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	3.4	4.3	4.2
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	2.3	4.5	3.9
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	3.5	4.6	4.2
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	3.5	4.3	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	4.1	4.4	4.0
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	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.2
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	3.4	4.2	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自己評価よりユーザー評価が全体的に上回っている事に嬉しく思います。下回る項目においては反省し徹底したいと思います。意識の差において毎年少しずつではありますがユーザー様と近づいている事に嬉しく思います。自由記載欄では沢山のご意見を頂きました。満足下さっているご意見においては今以上に向上を図りたいと思います。許される時間ではありますがしっかりと傾聴し穏やかな日を送ってくださるようになります。「むっ」とした表情においてそう感じられた事に反省しなければと思います。新型コロナウイルスで外出、面会自粛等しております。利用者が穏やかに楽しく過ごして頂けるよう施設内で出来ることを考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	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。	0.0	15
3	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	1.2	13
4	利用料金が適正なこと。	9.1	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。	4.2	8
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	18.8	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。	8.5	4
8	健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3.6	9
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	10
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。	2.4	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。	6.1	7
14	地域と密接な連絡がとれる体制があること。	0.0	15
15	家族との密な連携・協力があること。	8.5	4
16	家庭的な生活空間が確保されていること。	7.3	6
17	自宅や家族から近いこと。	1.2	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。	2.4	11

令和2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

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	4.5	4.1
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	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.6	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.3	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.5	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	4.0	4.1
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	3.7	4.5	4.2
問9	個人の身体状況や生活を尊重した介護が行われていますか？	3	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？	3	4.1	5.0	4.7
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	3.7	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	3.7	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？	3	3.4	4.8	4.2
問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	2.3	4.2	3.9
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	3.5	4.8	4.2
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	3.5	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？	3	4.1	4.7	4.0
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	4.0	4.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.7	4.2
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	3.4	4.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

利用者様が何か困ったり、不安な気持ちになった時には、よく真相を見極めて対処してほしいという意見をいただきました。その為には今後、各スタッフがもっと利用者様とコミュニケーションをとり、一人ひとり深く知り状況を把握し対応して頑張っていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	3	21.3	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。		5.6	8
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が適正なこと。	5	13.5	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。		0.0	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	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。		7.9	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	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	10
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。	4	5.6	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。		12.4	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。		0.0	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	2	0.0	12
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。		7.9	5

令和2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？	3	4.3	-	4.1
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
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	4.3	-	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	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	-	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	-	4.1
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	3.7	-	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	-	4.3
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	4.1	-	4.7
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	3.7	-	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	3.7	-	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	3.4	-	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？	2	2.3	-	3.9
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	3.5	-	4.2
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	3.5	-	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	4.1	-	4.0
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	4.0	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	-	4.2
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	3.4	-	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。

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。		28.7	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。	4	0.0	13
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		4.7	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。		8.7	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		6.7	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。		8.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	2	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。	1	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。		8.0	4
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。		2.7	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	3	2.0	12
17 自宅や家族から近いこと。		4.0	9
18 運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.7	10

令和2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	-	4.1
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
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	-	4.4
問5	居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための対応をして、あたたかい家庭的な空間づくりに配慮されていますか？	4	4.0	-	4.2
問6	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	-	4.3
問7	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	4.1	-	4.1
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	3.7	-	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？	3	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？	4	4.1	-	4.7
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	3.7	-	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	3.7	-	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	3.4	-	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こなっていると感じますか？	4	2.3	-	3.9
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	3.5	-	4.2
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	3.5	-	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	4.1	-	4.0
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	4.0	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	-	4.2
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	3.4	-	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	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。

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		26.7	1
2		0.0	10
3		0.0	10
4		12.0	4
5		6.7	7
6	4	17.3	2
7	2	10.7	5
8		2.7	8
9	3	0.0	10
10		0.0	10
11		0.0	10
12	5	13.3	3
13		9.3	6
14		1.3	9
15		0.0	10
16		0.0	10
17		0.0	10
18	1	0.0	10