

# 令和3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？	4	4.2	4.6	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	4.1	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
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	4.3	4.8	4.5
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	3.9	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？	3	4.0	4.6	4.4
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	3.5	4.6	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.5	4.5	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？	3	3.5	4.8	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	4.7
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？	2	3.6	4.5	4.2
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	3.6	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？	1	2.1	4.0	3.8
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	3.4	4.7	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	3.2	4.8	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	3.2	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？	3	3.7	4.7	4.3
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	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

コロナ禍での運営下においては安全に利用者様を守ることに留意し、「今までとは違った」運営方法に戸惑いながら利用者様・ご家族様・地域の方やケアチーム全員で対策にあたって参りました。中でも特段、利用者様やご家族様にはご迷惑をお掛けしており大変心苦しく思っております。そういった中で利用者様とご家族様と施設職員一人ひとりが絆で結ばれ、信頼をいただけるよう繋がりを大切により一層努めて参ります。

## 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。		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。	3	0.0	13
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が適正なこと。		2.8	11
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.2	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。		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。		7.8	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	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。	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。	2	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。		3.9	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。		3.9	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.1	6
17 自宅や家族から近いこと。		3.3	10
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		1.1	12

# 令和3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

## 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 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 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？	3	4.2	4.7	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	4.7	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？	3	4.4	4.5	4.3
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	4.3	4.5	4.5
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	3.9	4.7	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	3	4.0	4.7	4.4
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	3.5	4.1	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	2	3.5	4.4	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？	2	3.5	4.6	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？	3	4.6	4.7	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	3.6	4.3	4.2
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？	2	3.6	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？	2	2.1	4.3	3.8
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	3.4	4.7	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	3.2	3.6	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	2	3.2	3.7	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？	4	3.7	4.7	4.3
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	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

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。利用者様が笑顔で生活して頂けるようにサービスやケアの質を深めてまいります。サービス改善に向けた方策ですが、問16が3.6点と最も低かったです。運営推進会議の報告は、公表方法として玄関先にファイリングして設置しておりますが、ご家族様の面会制限をしております。ご家族様にお電話やお便りで報告をし、意見を吸い上げてサービスの向上に繋げていきたいと思っております。またお便りにブログのQRコードを添付し、ご家族様や地域の方々には事業所内の様子を公表し開かれた事業所を目指していきます。

## 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。	1	15.2	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。		5.7	7
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
4 利用料金が適正なこと。		1.9	12
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。		1.9	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。		7.6	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	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。		8.6	3
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。	5	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。		6.7	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	15
15 家族との密な連携・協力があること。	4	4.8	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	3	6.7	5
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	15
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.7	7

# 令和3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

## 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	4.2	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	4.0	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.3
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	4.3	4.8	4.5
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	3.9	4.3	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.8	4.4
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	3.5	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？	4	3.5	4.6	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？	4	3.5	4.3	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	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	3.6	4.1	4.2
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	3.6	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	2.1	4.5	3.8
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	3.4	4.5	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	3.2	4.5	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	3.2	4.3	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？	4	3.7	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

・今後の運営推進会議においてよりたくさんのご家族様からのご意見をお聞きして施設側との双方向の意見交換をしやすくする取り組みを検討してまいります。・日頃の避難訓練から地域や他事業所、消防署と連携して取り組むことで災害時の体制を強化してまいります。

## 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。	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。		0.0	16
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
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。		0.8	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.2	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。	5	5.0	8
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.5	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。		6.7	7
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.3	10
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		4.2	9
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		15.0	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。	4	3.3	10
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.8	13
15 家族との密な連携・協力があること。	3	0.8	13
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		7.5	4
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	16
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	16

# 令和3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

## 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

質問	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？	5	4.2	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	3.7	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？	5	4.4	4.0	4.3
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	4.3	3.5	4.5
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	3.9	4.3	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.7	4.4
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？	2	3.5	4.0	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？	2	3.5	4.0	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？	3	3.5	4.3	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	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	3.6	4.0	4.2
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？	4	3.6	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？	2	2.1	4.0	3.8
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	3.4	4.3	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	3.2	4.3	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	3.2	3.7	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？	4	3.7	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	5.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	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	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>いつもご愛顧いただきありがとうございます。問17の災害などにおいて地域との協力体制について、当方も長く問題と考えています。昨今の状況ではありますが、地域社会に溶け込んだ避難訓練など、より良いものが出る様にいたします。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	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	9
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	0.0	9
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。		8.9	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	8.9	5
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	17.8	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.0	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。		0.0	9
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	9
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	9
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	3	20.0	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。		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	9
15 家族との密な連携・協力があること。		0.0	9
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	9
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	9



# 令和3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
2390600209	オスピタリテねもころ

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	-	4.1
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？	4	4.4	-	4.3
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	4.3	-	4.5
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	3.9	-	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	-	4.4
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	3.5	-	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？	4	3.5	-	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？	3	3.5	-	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	-	4.7
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	3.6	-	4.2
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
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	3.6	-	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？	1	2.1	-	3.8
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	3.4	-	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？	2	3.2	-	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	1	3.2	-	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？	1	3.7	-	4.3
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	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 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	18.9	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	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。		0.0	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。		6.7	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	28.9	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。		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。	4	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。		4.4	7
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。		1.1	10
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	5	0.0	11
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。	1	5.6	6

# 令和3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

## 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？	5	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	-	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	4.4	-	4.3
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	4.3	-	4.5
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	3.9	-	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	5	4.0	-	4.4
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	3.5	-	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？	4	3.5	-	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？	4	3.5	-	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	-	4.7
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	3.6	-	4.2
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	-	4.4
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	3.6	-	4.2
問14 施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	2.1	-	3.8
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	3.4	-	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？	2	3.2	-	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	2	3.2	-	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？	3	3.7	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。	5	15.2	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	7
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。		2.9	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。		4.8	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		25.7	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	18.1	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。		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。	1	1.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		1.0	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。	3	7.6	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。	2	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。		6.7	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	13

# 令和3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、事業者[---]、利用者[\*]  
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	-	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、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？	---	4.3	-	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	-	4.3
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？	---	4.3	-	4.5
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？	---	3.9	-	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	---	4.0	-	4.4
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？	---	3.5	-	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？	---	3.5	-	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？	---	3.5	-	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？	---	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？	---	3.6	-	4.2
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？	---	3.8	-	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？	---	3.6	-	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？	---	2.1	-	3.8
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	---	3.4	-	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？	---	3.2	-	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	---	3.2	-	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？	---	3.7	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	3.8	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.6	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

## 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。		28.9	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。		0.0	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。		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。		2.2	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		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	11
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。		6.7	5
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。		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。		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	11
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。		6.7	5
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3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

## 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	5	4.2	4.7	4.1
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.7	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	4.4	4.7	4.3
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	4.3	5.0	4.5
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	3.9	5.0	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	5.0	4.4
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	3.5	5.0	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.5	4.6	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	3.5	4.7	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	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	3.6	4.7	4.2
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	4.9	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	3.6	4.7	4.2
問14 施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	2.1	4.5	3.8
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	3.4	4.7	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	3.2	4.7	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	3.2	3.8	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	3.7	4.9	4.3
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	4.8	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	5.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

事業者と利用者の意識の差(重要度)に一部差異があることが把握出来た為、家族の気持ちに寄り添ってサービス提供が実施出来るよう、会議やミーティングでの全職員への情報提供と改善案を検討し取り組んで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。	2	27.6	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	12
3 個人情報等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。		10.5	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。		2.9	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	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。	5	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。		3.8	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。		1.9	10
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。	4	0.0	12
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	1.9	10
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。		4.8	6
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。		4.8	6
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		6.7	5



令和3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
2390700207	えくせれんと鶴舞

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.3	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.3
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	4.3	3.9	4.5
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	3.9	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	4.0	4.2	4.4
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	3.5	4.0	4.2
問8	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.5	3.4	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？	4	3.5	3.9	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	4.5	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	3.6	3.7	4.2
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	3.6	3.9	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	2.1	3.0	3.8
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	3.4	3.6	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	3.2	2.9	3.9
問17	施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	3.2	2.8	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？	4	3.7	3.9	4.3
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	3.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	17	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	63.0%	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の感染予防対策のため、外出や地域との交流の機会が制限されてしまっている状況で、ご利用者やご家族の方々にはご不便をおかけしている。広報誌等で普段の様子を写真として掲載することで、ご家族への情報発信をさせて頂いているが、施設の取り組みとしてはまだ不十分であると考えている。以前よりWEB面談のご利用をご家族へ周知させて頂いているので、今後もそういったツールのご利用を促していきたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		24.1	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。		3.6	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。		5.4	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。		2.7	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.2	3
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.6	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。	1	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。	4	3.1	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。		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。		5.4	6
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	5	0.0	15
15 家族との密な連携・協力があること。	2	3.6	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.8	13
17 自宅や家族から近いこと。		2.7	11
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.9	14

# 令和3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

## 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 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 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	4.2	4.7	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	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？	4	4.4	5.0	4.3
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	4.3	4.0	4.5
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	3.9	4.3	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.3	4.4
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	3.5	4.0	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	3	3.5	3.3	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？	3	3.5	4.0	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？	4	4.6	4.7	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	3.6	3.7	4.2
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	3.6	3.7	4.2
問14 施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなどの地域交流は積極的に行なっていると感じますか？	3	2.1	3.0	3.8
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	3.4	3.7	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	3.2	3.0	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	3.2	3.0	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？	4	3.7	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ご利用者様・ご家族様の意向を細かく把握してサービスの質の向上ができるよう、職員間・運営推進会議で細かく議論できるように努める。

## 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。	1	31.1	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	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。		4.4	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。		11.1	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		26.7	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。	3	0.0	11
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	0.0	11
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。		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。	5	4.4	6
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	6.7	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		8.9	4
17 自宅や家族から近いこと。		2.2	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		2.2	8

# 令和3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、[-]

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 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？	5	4.2	4.4	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	4.4	4.4	4.3
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	4.3	4.7	4.5
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	3.9	4.6	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.4	4.4
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	3.5	4.0	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.5	4.0	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	3.5	4.0	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？	4	4.6	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？	5	3.6	4.3	4.2
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？	5	3.6	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？	2	2.1	4.3	3.8
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	3.4	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？	3	3.2	4.2	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	3.2	3.2	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？	4	3.7	4.2	4.3
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	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

今年度もコロナ禍のため面会制限をさせていただくことが多く、ご家族よりゆっくり話せず残念という声がありました。入居者の健康が一番なのでその時期に合わせた面会制限はやむを得ないですが、少しでも早くゆっくり会うことが出来るよう今後も感染対策と入居者やスタッフの体調管理などしっかりと行っていきたいと思っております。また、災害時の避難訓練の実施や体制の項目の評価が低めであったので、これからはご家族にお伝えする機会を増やし、その他の項目に関してもご家族により満足していただけるようにスタッフ一同で話し合い、改善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。	1	34.7	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	4.2	8
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。		5.6	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。		5.6	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	23.6	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。	2	5.6	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。	5	1.4	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	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。		8.3	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。		5.6	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。		0.0	13
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.4	10
17 自宅や家族から近いこと。		1.4	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。		2.8	9

# 令和3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

## 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？	5	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	-	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.3
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	4.3	-	4.5
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	3.9	-	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	-	4.4
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	3.5	-	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？	3	3.5	-	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？	3	3.5	-	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	-	4.7
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	3.6	-	4.2
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
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	3.6	-	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	2.1	-	3.8
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	3.4	-	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？	3	3.2	-	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	3.2	-	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？	3	3.7	-	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	17	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	65.4%	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。	1	27.1	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	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。		5.8	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	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		7.5	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。		7.9	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。		0.4	13
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	9.2	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。		5.4	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。		1.7	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	5.8	6
17 自宅や家族から近いこと。	5	4.2	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。		0.8	12



# 令和3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	4.2	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	2.6	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？	4	4.4	4.5	4.3
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	4.3	4.4	4.5
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	3.9	4.6	4.3
問6 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応して清潔な環境づくりに配慮されていますか？	4	4.0	4.6	4.4
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	3.5	4.3	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.5	4.3	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？	3	3.5	4.3	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？	4	4.6	4.4	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？	2	3.6	4.3	4.2
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？	3	3.6	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？	1	2.1	4.0	3.8
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	3.4	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	3.2	4.4	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	3	3.2	3.4	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	3.7	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

## 3.事業者のコメント

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

お客様が重視している点との相違点は今後のサービス提供において重要性が高いと思います。今回の結果を元に新しい取り組みなども今後できたら良いと考えます。

## 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	23.8	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
4 利用料金が適正なこと。		12.4	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。		4.8	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.2	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。	5	5.7	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。	3	4.8	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。		1.9	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	16
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		7.6	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。		6.7	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	16
15 家族との密な連携・協力があること。	2	1.9	13
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.9	11
17 自宅や家族から近いこと。		4.8	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	15

# 令和3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	4.2	3.6	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	3.5	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？	4	4.4	4.1	4.3
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	4.3	3.8	4.5
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	3.9	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？	4	4.0	4.0	4.4
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	3.5	4.0	4.2
問8 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか？	4	3.5	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？	4	3.5	3.8	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	4.7	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	3.6	4.0	4.2
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	4.5	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	3.6	3.9	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	2.1	3.7	3.8
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	3.4	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？	4	3.2	3.8	3.9
問17 施設は十分な防災・防火対策がなされていますか？	4	3.2	3.0	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？	4	3.7	3.8	4.3
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	3.5	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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。

コロナの感染対応の為、2年に渡り、入居者様の外出、外部との接触に関して制限をさせていただいており、地域との交流も制限させていただいております。地域密着型のグループホームとしては残念な限りですが、入居者様の健康を考え、今後も制限した状況のままと考えております。その中でもブログやインスタグラムで様子を発信したり地域の方のお知恵を借りたりした交流をして、地域の中で生活する一員として存在していき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。		20.7	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	9
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。		6.0	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	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。		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。		2.0	11
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	2.7	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.0	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	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	1	9.3	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。		5.3	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	8.7	5
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	3	1.3	13
17 自宅や家族から近いこと。		1.3	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	15