

令和7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	建国ビハラー 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？

5	4.2	4.4	4.2
5	4.3	4.2	4.1
5	4.3	4.4	4.2
5	4.4	4.5	4.4
5	4.1	4.4	4.2
4	4.0	4.5	4.3
3	3.8	3.8	4.0
3	3.4	3.9	4.0
3	3.6	3.8	4.2
5	4.6	4.8	4.8
4	3.6	4.1	4.0
4	3.6	4.5	4.4
4	3.6	3.8	4.1
2	2.6	3.2	3.7
4	3.7	4.5	4.4
4	3.5	4.1	3.8
4	3.4	3.5	3.4
4	3.8	4.2	4.1
4	3.7	4.0	3.9
4	3.9	4.3	4.2

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を受けて改めて利用者様やご家族様の思いと事業所側が重要だと思うものに差があると感じました。ご利用者様が笑顔で安心して過ごしていただけることというのが何をもって成されるのかを見つめなおして行きたいと思います。グループホームという空間で家庭的な雰囲気変わらない毎日を過ごしていただくことも大切ですが、何より毎日を笑顔で過ごしていただくためにできることを考えていきます。具体的には、レクリエーションや外出などをもっと増やし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。		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。		2.2	12
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。		3.3	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。		3.9	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.6	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。	1	8.3	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。		1.1	14
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	3.9	6
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		4.4	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。		3.3	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	3	3.3	9
17 自宅や家族から近いこと。		1.7	13
18 運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.9	6

令和7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
2390400410	グループホーム ソラストゆうか小田井

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	4.2	4.5	4.2
5	4.3	4.4	4.1
5	4.3	4.3	4.2
5	4.4	4.3	4.4
5	4.1	4.6	4.2
4	4.0	4.1	4.3
4	3.8	4.0	4.0
3	3.4	3.9	4.0
4	3.6	4.4	4.2
5	4.6	4.8	4.8
4	3.6	4.4	4.0
4	3.6	4.5	4.4
4	3.6	4.6	4.1
1	2.6	4.1	3.7
4	3.7	4.6	4.4
4	3.5	4.6	3.8
3	3.4	3.8	3.4
3	3.8	4.3	4.1
5	3.7	4.0	3.9
4	3.9	4.2	4.2

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。

ご回答して下さったご家族様からは、いい評価を頂いたと思います。経営会社が変わり、不安に感じておられるご家族様が
ありましたが、ご利用者様の介護等のお世話に関しては、前法人と変わることなく、ケアを継続してまいります。

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。	21.5	1
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0.0	13
3	個人情報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。	14.1	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。	3.7	8
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	18.5	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。	12.6	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。	3.0	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。	1.5	11
10	持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	0.0	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。	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。	8.1	5
14	地域と密接な連絡がとれる体制があること。	0.0	13
15	家族との密な連携・協力があること。	5.9	7
16	家庭的な生活空間が確保されていること。	3.0	9
17	自宅や家族から近いこと。	1.5	11
18	運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	0.0	13

令和7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	4.2	4.5	4.2
4	4.3	0.0	4.1
4	4.3	4.0	4.2
5	4.4	4.5	4.4
3	4.1	4.0	4.2
4	4.0	4.5	4.3
2	3.8	4.0	4.0
4	3.4	4.0	4.0
4	3.6	4.0	4.2
5	4.6	5.0	4.8
2	3.6	5.0	4.0
3	3.6	3.5	4.4
5	3.6	3.5	4.1
4	2.6	5.0	3.7
4	3.7	4.5	4.4
3	3.5	3.0	3.8
3	3.4	3.0	3.4
4	3.8	4.0	4.1
4	3.7	4.0	3.9
5	3.9	4.5	4.2

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	85.7%	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。

ご評価いただき、ありがとうございます。今回は、「職員に気軽に相談できる雰囲気」「施設サービス計画やケア内容についての説明」について至らない点があったと考えています。また、ご本人様がどのように過ごしているかが分かりにくいのご意見も頂いております。月に一度の写真付きのお便りではなかなか分かりにくい点もあったかと思われ、今後、施設でのご家族の過ごしやすさや、施設でのご様子をお伝える方法などを職員と考えていきたいと思っています。また、運営推進会議や災害訓練の報告など、令和8年度により充実させるように職員と考えていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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。	10.0	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。	13.3	3	
3	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	0.0	9	
4	利用料金が適正なこと。	0.0	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	9	
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。	16.7	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。	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。	5	0.0	9
10	持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	10.0	5	
11	喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	0.0	9	
12	認知症の方への専門的ケアが充実していること。	4	6.7	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	7	
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	0.0	9
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7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	4.2	4.2	4.2
5	4.3	4.3	4.1
5	4.3	4.2	4.2
5	4.4	4.5	4.4
4	4.1	4.2	4.2
5	4.0	4.3	4.3
4	3.8	4.0	4.0
4	3.4	3.8	4.0
4	3.6	4.2	4.2
5	4.6	4.8	4.8
5	3.6	4.0	4.0
5	3.6	4.5	4.4
4	3.6	4.3	4.1
2	2.6	3.8	3.7
5	3.7	4.3	4.4
4	3.5	3.4	3.8
4	3.4	3.2	3.4
5	3.8	3.8	4.1
4	3.7	3.8	3.9
4	3.9	4.2	4.2

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。

現在要介護度が大きい利用者がほとんどで自力歩行ができる方がいないのでなかなか外出機会がなく地域のイベントに参加できていない。施設内でできるイベントは毎月開催している。できる限り地域との交流機会に参加するよう努めるとともに室内でできるイベントももっと充実させていく。また自立支援に基づいた介護についてはカンファレンスで個々に対する介護の見直しを話し合い実践していく

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	5	13.1	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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。		19.0	1
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	1.2	13
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。	2	8.3	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。		6.0	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。	1	4.8	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。		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。		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。		2.4	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	3.6	11
17 自宅や家族から近いこと。		7.1	5
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。		6.0	6

令和7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	4.2	*	4.2
4	4.3	*	4.1
4	4.3	*	4.2
5	4.4	*	4.4
3	4.1	*	4.2
3	4.0	*	4.3
5	3.8	*	4.0
4	3.4	*	4.0
3	3.6	*	4.2
4	4.6	*	4.8
3	3.6	*	4.0
3	3.6	*	4.4
3	3.6	*	4.1
3	2.6	*	3.7
4	3.7	*	4.4
3	3.5	*	3.8
3	3.4	*	3.4
3	3.8	*	4.1
4	3.7	*	3.9
4	3.9	*	4.2

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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

令和7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	4.2	4.6	4.2
5	4.3	4.4	4.1
5	4.3	4.6	4.2
4	4.4	4.9	4.4
4	4.1	4.6	4.2
4	4.0	4.8	4.3
3	3.8	4.4	4.0
3	3.4	4.4	4.0
3	3.6	4.6	4.2
4	4.6	4.9	4.8
3	3.6	4.4	4.0
3	3.6	4.7	4.4
3	3.6	4.6	4.1
2	2.6	3.9	3.7
3	3.7	4.6	4.4
4	3.5	4.1	3.8
4	3.4	3.8	3.4
4	3.8	4.7	4.1
4	3.7	4.5	3.9
4	3.9	4.8	4.2

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。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。アンケート結果より、「ご本人の笑顔・満足・穏やかな生活」の意義を改めて、深く感じることができました。また、職員の専門性や丁寧な対応、迅速な家族連絡への高い評価と終末期対応を含めた手厚い支援に対する深い感謝の言葉もいただき、職員一同大変励みになっております。一方で、「業務効率化に見える場面への不安」等のご意見もいただきました。業務効率化に見える場面への不安として、声かけを大切にした尊厳ある介助の再確認や接遇・認知症ケア研修の継続により、本人中心ケアの徹底に努めます。今後もご本人やご家族の皆様に安心していただける施設運営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	25.3	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。		1.8	10
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	9
4 利用料金が適正なこと。		10.7	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。		1.3	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.1	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。	3	8.0	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。	5	5.8	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。		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	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。	4	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。		6.7	6
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	15
15 家族との密な連携・協力があること。		0.9	12
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。		4.0	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。		0.4	13

令和7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？

4	4.2	-	4.2
3	4.3	-	4.1
3	4.3	-	4.2
4	4.4	-	4.4
5	4.1	-	4.2
4	4.0	-	4.3
3	3.8	-	4.0
2	3.4	-	4.0
4	3.6	-	4.2
4	4.6	-	4.8
3	3.6	-	4.0
2	3.6	-	4.4
4	3.6	-	4.1
2	2.6	-	3.7
1	3.7	-	4.4
3	3.5	-	3.8
2	3.4	-	3.4
3	3.8	-	4.1
3	3.7	-	3.9
3	3.9	-	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

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。

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。	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。	4.0	10
3	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2.7	11
4	利用料金が適正なこと。	9.3	3
5	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.3	5
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	28.0	1
7	食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5.3	5
8	健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5.3	5
9	身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	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。	5	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。	2	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。	3	5
16	家庭的な生活空間が確保されていること。	1.3	12
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。	4	4

令和7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？

5	4.2	4.6	4.2
5	4.3	4.4	4.1
5	4.3	4.6	4.2
4	4.4	4.9	4.4
4	4.1	4.6	4.2
4	4.0	4.8	4.3
5	3.8	4.3	4.0
4	3.4	4.4	4.0
5	3.6	4.6	4.2
5	4.6	4.9	4.8
4	3.6	4.4	4.0
5	3.6	4.9	4.4
4	3.6	4.5	4.1
3	2.6	3.9	3.7
5	3.7	4.4	4.4
3	3.5	3.6	3.8
4	3.4	3.7	3.4
4	3.8	4.2	4.1
4	3.7	4.2	3.9
5	3.9	4.3	4.2

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。

今年度もユーザー評価事業にご協力及び、皆様からの貴重なご意見を頂きありがとうございました。頂いた意見には、本人が安心して楽しく過ごしてほしいというお声がありました。入居者様には笑顔で楽しく過ごしていた明けるように今後も努力して参ります。評価項目では運営推進会議のご報告についての項目が低くなっていました。今までは施設内に掲示しておりましたが、運営推進会議を行った後には毎月の新聞と一緒に送付していこうと思います。
--

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	25.9	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
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。		6.7	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。		5.9	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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	9.6	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。	4	6.7	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。		0.0	14
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。		3.0	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。		5.9	7
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	3.0	11
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		6.7	4
17 自宅や家族から近いこと。		1.5	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。		3.7	9

令和7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？

4	4.2	3.9	4.2
4	4.3	3.8	4.1
4	4.3	3.8	4.2
4	4.4	4.4	4.4
4	4.1	4.1	4.2
4	4.0	4.1	4.3
4	3.8	3.8	4.0
3	3.4	3.8	4.0
4	3.6	4.0	4.2
5	4.6	4.9	4.8
4	3.6	3.7	4.0
4	3.6	4.3	4.4
3	3.6	3.9	4.1
3	2.6	3.7	3.7
4	3.7	4.4	4.4
3	3.5	4.0	3.8
2	3.4	3.6	3.4
4	3.8	3.7	4.1
4	3.7	3.7	3.9
4	3.9	3.9	4.2

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	20	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	74.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

入浴時間など個別に毎回報告するのは困難ですが、記録はされているので問い合わせがあれば開示することは可能です。レクリエーションについては、週2回の調理支援は定着しているので継続していきます。職員の離職率が下がり、職員配置も充足してきているので、レクリエーション、認知症対応の改善に時間をかけることができるのでそこは追及していきます。

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。	4	23.9	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	10
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。		7.0	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。		1.4	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.5	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。		11.9	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.0	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.4	12
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。	2	12.3	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。		6.3	7
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。		3.5	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	1	1.8	11
17 自宅や家族から近いこと。		3.9	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。		0.0	14

令和7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	4.2	3.7	4.2
5	4.3	3.4	4.1
5	4.3	3.8	4.2
5	4.4	3.9	4.4
5	4.1	3.7	4.2
5	4.0	3.9	4.3
5	3.8	3.8	4.0
4	3.4	3.8	4.0
4	3.6	4.0	4.2
5	4.6	4.6	4.8
4	3.6	3.4	4.0
4	3.6	4.0	4.4
4	3.6	3.3	4.1
3	2.6	3.1	3.7
4	3.7	3.8	4.4
4	3.5	3.2	3.8
5	3.4	2.8	3.4
4	3.8	4.0	4.1
4	3.7	3.7	3.9
4	3.9	4.0	4.2

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。

定期的なコメントのご要望がありました。従来の請求書発送時に同封の毎月のお便りに加えて、個別に担当者からの一言と管理者コメントの用紙を追加いたしました。訪問診療の内科、歯科、眼科、皮膚科の各診療結果等に関しましては、特変がございましたら漏れなく報告するよう留意してまいります。運営推進会議の日には早めに便りにてご案内をいたします。また運営推進会議で話し合われた結果の報告は、ウェブ上での公開にするか、文書を同封するか検討しておりますので早めに結論を出して実行してまいります。認知症の症状の進行については、どういう症状でどう困難なのかを都度ご家族様にご説明し、協力して介護に当たるよう留意しております。

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。	4	25.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		6.7	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。		2.0	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		25.3	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。	1	13.3	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	6.0	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.0	10
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		3.3	8
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	3	5.3	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。		4.7	7
17 自宅や家族から近いこと。		2.7	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。		1.3	13

令和7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	4.2	4.3	4.2
3	4.3	4.4	4.1
3	4.3	4.5	4.2
4	4.4	4.9	4.4
3	4.1	4.4	4.2
4	4.0	4.6	4.3
4	3.8	4.5	4.0
4	3.4	4.6	4.0
4	3.6	4.4	4.2
5	4.6	4.9	4.8
5	3.6	4.4	4.0
3	3.6	4.6	4.4
3	3.6	4.6	4.1
3	2.6	4.8	3.7
4	3.7	4.7	4.4
3	3.5	4.3	3.8
4	3.4	3.6	3.4
4	3.8	4.6	4.1
3	3.7	4.5	3.9
3	3.9	4.6	4.2

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。

職員においては施設内外の研修に参加する事で、同じ立場の職員や、同じ環境の方と話し合ったり、思いを共有しながら知識や技術を向上させ、それぞれの力を付けていけるように指導して行きます。事業所内においては業務を分かりやすく明文化し、一人一人が業務を通して正しい知識が身につくように考えていきたいと思います。又、年々上がっていく施設費用に対しては、入居者様の生活が、より安心で豊かなものになっていると感じていただけるように、ご家族様とコミュニケーションをとり、認知症の方を支える施設の活動を施設を越えて発信することで、ご理解いただけるように努力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。	1	27.7	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 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		6.2	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。	4	2.1	10
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。		8.7	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		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	2.1	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		5.6	7
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		5.1	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	9.2	3
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.5	12
17 自宅や家族から近いこと。		1.5	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。		6.2	5

令和7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？
- 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	4.2	3.8	4.2
5	4.3	3.7	4.1
5	4.3	4.1	4.2
5	4.4	4.0	4.4
5	4.1	4.1	4.2
4	4.0	4.1	4.3
5	3.8	3.1	4.0
4	3.4	3.3	4.0
4	3.6	3.8	4.2
5	4.6	4.5	4.8
4	3.6	3.7	4.0
4	3.6	3.9	4.4
4	3.6	3.8	4.1
4	2.6	3.0	3.7
4	3.7	4.1	4.4
5	3.5	3.2	3.8
4	3.4	3.5	3.4
4	3.8	4.0	4.1
4	3.7	3.5	3.9
4	3.9	3.8	4.2

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。

災害時における要配慮者リストについて、自治会・民生委員と適切な範囲で情報共有の連携体制をとる。 【運営推進会議の内容を活かす】 会議構成員の活性化と「意見」の実行 会議で出た意見や苦情を「改善計画書」にまとめ、次回の会議で「いつ、誰が、何をしたか」の進捗を必ず報告する。 過去の議題も閲覧できるよう玄関に設置する。個人の能力にあったくつろぎや楽しめる場を提供する。
--

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。		22.0	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		10.0	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	4.7	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.7	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。		12.0	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	5.3	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	4	1.3	12
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		3.3	10
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		4.0	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。	5	2.7	11
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。		4.7	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。		0.7	13

令和7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
2391500176	グループホーム 悠々

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	4.2	4.1	4.2
3	4.3	3.8	4.1
3	4.3	3.4	4.2
3	4.4	4.1	4.4
3	4.1	3.9	4.2
3	4.0	4.2	4.3
3	3.8	4.1	4.0
2	3.4	4.1	4.0
2	3.6	4.2	4.2
4	4.6	4.8	4.8
3	3.6	3.8	4.0
3	3.6	4.3	4.4
3	3.6	4.2	4.1
2	2.6	3.1	3.7
3	3.7	4.4	4.4
3	3.5	3.1	3.8
3	3.4	2.6	3.4
3	3.8	4.0	4.1
2	3.7	3.7	3.9
3	3.9	3.8	4.2

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	14	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	93.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	64.3%	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。

介護度の高い利用様が参加出来るレクリエーションや車いすでの散歩、子供たちとの交流の機会を増やして気分転換を図っていきます。その様子は運営推進会議で報告し、参加者様からの意見を活動に取り入れていくようにしていきます。また参加出来ないご家族様には資料を送付させて頂くようにします。
--

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。	25.9	1
2	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0.0	13
3	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	0.0	13
4	利用料金が適正なこと。	9.6	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。	1.5	10
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	16.3	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。	15.6	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。	5.2	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。	0.7	12
12	認知症の方への専門的ケアが充実していること。	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。	1.5	10
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。	3.0	9
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。	8.1	5
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7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	4.2	4.0	4.2
4	4.3	3.8	4.1
4	4.3	3.3	4.2
4	4.4	3.7	4.4
4	4.1	4.0	4.2
4	4.0	4.0	4.3
3	3.8	4.0	4.0
3	3.4	3.0	4.0
3	3.6	3.6	4.2
3	4.6	4.2	4.8
3	3.6	3.4	4.0
4	3.6	4.2	4.4
3	3.6	3.4	4.1
3	2.6	3.6	3.7
3	3.7	4.0	4.4
3	3.5	3.2	3.8
3	3.4	3.4	3.4
4	3.8	3.4	4.1
3	3.7	3.2	3.9
3	3.9	3.6	4.2

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。

回収率55. 6%と全体と比べて低い回答率でした。ご家族にはユーザー評価参加の理解を得る為手渡しで説明をしました が、説明できない方は郵送となり、年に1回ということもあり、周知が難しく感じた。回収率をあげる説明をしなければい けないと感じた。全体的には自事業所評価とは大きな差はなくある程度の評価をいただくことができている。事業所と利用者との意 識の差については、グループホームということで笑顔がある雰囲気大切だと実感できた。ユーザー評価を参考にして本 人、ご家族の意見を聞く目安となります。コメント意見についても普段言えない率直な意見を聞いてサービスに反映してい かなければと思いました。
--

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。	24.0	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。	4.0	9
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。	5.3	6
5	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	0.0	12
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	12.0	4
7	食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	13.3	3
8	健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2.7	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	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。	5.3	6
13	医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	5.3	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。	4.0	9
16	家庭的な生活空間が確保されていること。	9.3	5
17	自宅や家族から近いこと。	14.7	2
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