

# 令和4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？	5	4.5	4.9	4.3
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	4.7	4.0
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	4.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	4.6	4.4
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	4.3	4.8	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	3	3.8	4.6	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	3	3.7	4.6	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	3	3.9	4.8	4.3
問10 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.5	4.9	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	4.6	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	3.7	4.8	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	3	3.7	4.9	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	2	2.3	4.7	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	4.7	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	4	3.3	4.9	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	4	3.5	4.0	3.5
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	4.9	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	4.9	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	3.6	4.9	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	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	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	58.8%	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。

コロナ禍でできる限りの面会の実現を実施して参りましたが、利用者様ご家族様には施設への入場を制限させていただき、ご利用者の普段の様子を月一回のお顔写真入り「てんまん便り」で知っていただくことになり今後は担当職員とご家族様との接点をさらに密に、状況のご報告できるよう定期連絡の回数を増やして参ります

## 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。	3	28.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		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。		6.7	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.2	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。		14.2	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。		1.7	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。	4	3.3	9
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	5	0.8	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。	2	5.0	7
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		2.5	10
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	14
15 家族との密な連携・協力があること。		5.8	6
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		0.8	12
17 自宅や家族から近いこと。		5.0	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。		0.0	14

# 令和4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	4.5	4.4	4.3
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	4.4	4.0
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	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.0	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	4.1	4.4
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	4.3	4.3	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	5	3.8	4.4	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	5	3.9	4.6	4.3
問10 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.5	4.7	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	5	3.4	4.6	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	3.7	4.4	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	5	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	5	2.3	4.3	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	3.6	4.7	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	4	3.3	3.9	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	5	3.5	3.6	3.5
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	4.2
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	3.6	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	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。

遠方に住んでいる家族や、なかなか時間がなく面会に来れない家族様からもっと詳細に様子のわかるシステムは無はないかとの要望があった。ライフケアとして毎月ご様子のわかる写真と共に看護師からの体調のコメント、管理者、ケアマネからの日々の様子のコメントを載せ郵送している。今後はそうしたお伝えをしていく手段に加え、例えばスマートホンを使ったテレビ電話や、ZOOMを使ったご様子の伝え方も必要であると考えている。

## 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。		33.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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。		1.9	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。	2	4.8	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		8.6	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。		15.2	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。	1	1.9	8
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。	4	5.7	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。	5	2.9	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	13
15 家族との密な連携・協力があること。		1.9	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.0	11
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	13
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		1.0	11

# 令和4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

## 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	4.5	4.0	3.5
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	4.5	4.5	4.3
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	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.7	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	5	3.9	4.5	4.4
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	4.3	4.3	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	5	3.7	3.9	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	5	3.9	4.0	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	4.5	4.8	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	4	3.4	3.9	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	3.7	4.7	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	1	2.3	2.8	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	4	3.3	3.4	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	4	3.5	3.4	3.5
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	4.0	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	4.0	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？	4	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

コロナ感染予防の為、外出・面会・地域の交流を制限しておりました。そのため日ごろの様子が分からない、顔だけでも見たい等お声を頂き申し訳なく思っております。リモート面会や日々の様子を写真等でお便り出来るよう現在調整中です。利用者様の生活の質を向上出来るよう尽力を尽く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	23.2	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。		1.9	12
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が適正なこと。		3.2	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。	5	0.0	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.6	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。		9.0	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。		3.9	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.6	11
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。		0.6	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	3	8.4	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。		10.3	3
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	14
15 家族との密な連携・協力があること。		3.9	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		3.2	9
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	14
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	1	7.1	6

# 令和4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

## 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	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	4.3
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	3.9	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	4.3	4.4
問5	ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	3	3.9	4.0	4.4
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	4.3	4.0	4.4
問7	一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	4.2	4.3
問8	一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問9	ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	3.9	4.0	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？	4	4.5	4.5	4.8
問11	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	4	3.4	3.9	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	3.7	4.2	4.5
問13	ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	3	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	3	2.3	3.8	3.7
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	3.8	4.3
問16	定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	3	3.3	3.7	3.9
問17	火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	3	3.5	3.4	3.5
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	4.0	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	3.9	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	3.6	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	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。

コロナ感染対応の為、3年に渡り入居者様の外出、外部との接触に関して制限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が、コロナに対する環境も変化してきており、ご理解、ご協力いただいているご家族様の為にも、ご家族様との面会、外出に関して感染対応しながらの対応方法を検討し、社会の一員として実感できる生活が過ごせるよう考えております。又、アンケートにいただいた意見にも一つ一つ丁寧にお答えしていけるよう考え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	23.9	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。		2.2	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
4 利用料金が適正なこと。		6.1	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。		0.6	17
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.1	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。		4.4	8
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.8	3
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	3	3.3	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	14
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	1	5.0	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。		5.0	6
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	5	0.0	18
15 家族との密な連携・協力があること。		7.2	4
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		4.4	8
17 自宅や家族から近いこと。		3.9	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。		1.1	14

# 令和4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
2371301165	グループホーム集い

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、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.3	3.9	4.0
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	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5	ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	4.3	4.4
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	4.3	4.3	4.4
問7	一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	5	3.8	4.5	4.3
問8	一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	4.7	4.2
問9	ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	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？	5	4.5	4.5	4.8
問11	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	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	3.7	4.6	4.5
問13	ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	2	2.3	3.4	3.7
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問16	定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	3	3.3	3.2	3.9
問17	火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	4	3.5	2.9	3.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	3.9	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	4.2	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？	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	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。

評価点数の中で「施設行事に地域住民が参加したり・・・日常的に交流ができていると感じますか?」という質問について評価が低く出ています。コロナ禍における施設行事や地域交流の縮小または制限により皆さまにはご不安な思いをさせてしまっている点において、施設として行事等を見直し、ご家族様、地域の皆さまとの交流などを工夫しながら、取り組んでいきたいと思ひます。また、施設内(職員)のコロナ感染により皆様からは危機感の低さについてご指摘を受けています。職員については職員会議や日々のミーティングなどで「介護施設の職員である」という認識を強く持って行動ができるよう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。		25.6	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。		0.6	14
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	15
4 利用料金が適正なこと。		14.4	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。		5.6	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		5.6	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。		2.2	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。	1	1.7	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	12
11 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	2	8.9	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。		8.3	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。		1.1	12
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	2.2	8
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。	5	0.0	15

# 令和4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	4.5	3.8	4.3
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	3.5	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	3	3.9	4.2	4.4
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	4.3	4.6	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	4.1	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の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？	5	4.5	4.9	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	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	3.7	4.4	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	3	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	2	2.3	3.7	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	3	3.3	4.1	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	4	3.5	3.6	3.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.3
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	4.2
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	3.6	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	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	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	59.3%	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。

コロナ渦という事もあり事業所内部の透明性について、また地域とのつながりが低い面が確認できた。今後は運営推進会議の充実、面会を推進する事と並行して携帯電話などで画像や様子を確認できるよう現行のお手紙に代えての方法を模索する。またHP等を通じて介護方針や考え方などを文章ベースで日々の支援などと共に定期的にアップするようにする。また事務対応が電話連絡のみであったため連携がうまくいかずご迷惑をおかけしているため、ご家族様と定期的に情報共有できるよう面会機会が少ないご家族様とは面談のような形式で負担の無い範囲で要望などを伺い情報共有できるよう努める。

## 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	28.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	12
4 利用料金が適正なこと。	5	10.1	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。		5.5	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	19.8	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。		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。		4.6	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	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。		1.3	13
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	4	4.2	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。		4.2	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。		0.8	14
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	2	3.4	10
17 自宅や家族から近いこと。		5.5	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。		3.0	11

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (認知症対応型共同生活介護(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2390800155	あつくん家

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.3
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	4.6	4.0
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	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.4
問5	ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	5	3.9	5.0	4.4
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	4.3	4.7	4.4
問7	一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	5.0	4.3
問8	一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	4.7	4.2
問9	ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	5	3.9	5.0	4.3
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.5	5.0	4.8
問11	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	4	3.4	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？	4	3.7	4.7	4.5
問13	ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	5	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	2	2.3	4.2	3.7
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.6	4.8	4.3
問16	定期的に開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	3	3.3	4.0	3.9
問17	火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	3	3.5	4.0	3.5
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	4.8	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？	5	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	3.6	4.8	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	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	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。

利用者家族の皆様には多大な評価を頂き有り難く存じます。現在新型コロナウイルス感染予防の為、面会や外出が厳しくなっております。当法人ではホームページをリニューアルし各施設での様子を随時更新することが出来るよう予定しており、それに向けての撮影も進めさせて頂いております。家族の皆様は今以上に利用者様の生活を知って頂けるよう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	32.2	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
3 個人情報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。		4.4	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	12
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	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。	4	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	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	1.1	10
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		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。		4.4	7
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.1	10
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。		6.7	5

# 令和4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？	5	4.5	4.0	4.3
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	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.2	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	4.4	4.4
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	4.3	4.2	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	3.2	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	3.0	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	3.9	4.0	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？	4	4.5	4.8	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	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	3.7	4.2	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	3	2.3	2.8	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	3	3.3	2.8	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	3	3.5	3.0	3.5
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	4.0	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	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	3.6	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	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。

周辺地域の行事参加や交流については、コロナの状況もあり中々厳しいが今の時代に合わせたオンライン交流を取り入れたりして、少しでも地域交流のきっかけを作っていきたい。ご家族様やご本人様への報告・意見をサービスの向上に活かされているかについては、ご家族様への連携を密にとり、随時、報告、改善、実施を行っていく。ご本人様の意見は可能な限り取り入れ、意見が反映され喜ばれるような体制作り、改善、実施を常に行っていく。施設内でのご利用様に役割を持ってもらい(洗濯物、食器拭き、盛り付け、掃除など)機能リハビリや役割を持つことで輪の中で安心して生活していただく。

## 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。	1	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。		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。		12.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.0	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.7	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	6
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	1.3	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。		1.3	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。		10.7	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。	3	2.7	9
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	4	4.0	8
17 自宅や家族から近いこと。		1.3	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。		5.3	7

# 令和4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

## 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	4.5	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.1	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	4.1	4.4
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	4.3	4.0	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	3.8	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	3.5	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	3.9	3.7	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？	5	4.5	5.0	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	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	3.7	3.9	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	2	2.3	3.2	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.6	3.8	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	4	3.3	3.4	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	4	3.5	2.9	3.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	3.7	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	3.5	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	3.6	3.9	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	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	59.3%	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。		33.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	6
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	16
4 利用料金が適正なこと。		7.1	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。		1.3	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.4	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。		8.4	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。	1	4.9	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	4	3.1	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		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	17
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。		3.6	9
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。		6.7	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。	5	0.0	17
15 家族との密な連携・協力があること。	2	4.0	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.2	11
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。		0.9	15

# 令和4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、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.3
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	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.4	4.4
問5	ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	4.7	4.4
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	4.3	4.6	4.4
問7	一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	4.4	4.3
問8	一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	4.3	4.2
問9	ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	3.9	4.6	4.3
問10	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.5	4.9	4.8
問11	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	4	3.4	4.4	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	3.7	4.4	4.5
問13	ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	3	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	3	2.3	4.2	3.7
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問16	定期的に開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	4	3.3	4.5	3.9
問17	火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	5	3.5	4.0	3.5
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	4.6	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	4.4	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？	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	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	94.4%	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	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。

事業者と利用者の意識の差(重要度)で明らかになった、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「認知症の方への対応などの専門的ケアを充実すること」、⑬「医療機関や協力事業所と密接な連携があり、内容の説明がされていること」について、感染予防対策による面会制限や家族とのコミュニケーション不足を解消する為に、記録の書き方や毎月の手紙、普段からの電話連絡の中で、状態変化に伴う日常生活動作に必要な介助方法や認知症ケアの工夫方法、病状変化に伴う医療機関との検討内容等を伝えていけるように努めていきます。

## 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	24.9	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。		2.2	11
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が適正なこと。		4.0	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。		1.8	14
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.4	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。		9.3	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。	3	4.9	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。		2.2	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.4	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。		2.2	11
12 認知症の方への専門的ケアが充実していること。	5	10.2	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。		8.0	5
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		0.0	16
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。	4	0.0	16
17 自宅や家族から近いこと。		3.6	8
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.1	9

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (認知症対応型共同生活介護(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2370700821	グループホームまりん広池

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.3
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
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	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	-	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.3	-	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	3	3.8	-	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	3	3.7	-	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の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	4.5	-	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	-	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	3.7	-	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	2	2.3	-	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	-	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	3	3.3	-	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	3	3.5	-	3.5
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	3.6	-	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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

- 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。
- 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 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 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。
- 16 家庭的な生活空間が確保されていること。
- 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。

事業者	利用者%	利用者順位
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
	*	*
1	*	*
	*	*
2	*	*
	*	*
	*	*
3	*	*
	*	*
	*	*
4	*	*
5	*	*
	*	*
	*	*

# 令和4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、[-]

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.3
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
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
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	4.4	-	4.4
問5	ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	-	4.4
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	4.3	-	4.4
問7	一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	-	4.3
問8	一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	3	3.7	-	4.2
問9	ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の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	4.5	-	4.8
問11	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	-	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	3.7	-	4.5
問13	ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	2	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	1	2.3	-	3.7
問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	5	3.6	-	4.3
問16	定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	1	3.3	-	3.9
問17	火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	3	3.5	-	3.5
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
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	3.6	-	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	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	個人情報や絶対的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。	*	*
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	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	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。	*	*
16	家庭的な生活空間が確保されていること。	*	*
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4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

## 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	4.5	4.6	4.3
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	4.0
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	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	4.8	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	5	3.9	5.0	4.4
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	4.3	4.8	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	5.0	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	5.0	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	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	4.5	5.0	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	4	3.4	5.0	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	3.7	5.0	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	3	2.3	4.2	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	3	3.3	4.0	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	2	3.5	4.0	3.5
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	4.8	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	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？	4	3.6	4.8	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。

契約時の説明が不十分であったとおもいます。わかりやすく説明ができるよう修練します。緊急時については具体的な訓練を実施する計画があります。訓練後、又課題が見えてくるかと思うので一つずつ改善する様努めていきます。

## 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	29.3	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	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。		10.7	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		9.3	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。		8.0	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。	2	0.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		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。	5	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。		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	11
15 家族との密な連携・協力があること。		1.3	8
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		2.7	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。	1	1.3	8

# 令和4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	4.5	4.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.0
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	4.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.5	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	2	3.9	4.6	4.4
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	4.3	4.8	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	2	3.8	5.0	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	3	3.7	5.0	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	3.9	4.8	4.3
問10 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	2	4.5	5.0	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	2	3.4	4.8	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	3.7	4.8	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	1	2.3	3.6	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	5.0	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	4	3.3	4.6	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	2	3.5	3.4	3.5
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	4.8	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？	2	3.8	5.0	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？	3	3.6	4.8	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。

いつもグループホーム新栄をご愛顧頂き、誠にありがとうございます。概ねユーザー様の評価が自社評価を上回っており、ありがたく思います。その中で周辺地域の行事への参加、地域の一員としての社会参加について、コロナ禍といえども消極的であったと考えています。住民として認知されて、地域の方々に日ごろから声をかけて頂いたり、もしもの災害の時にはご協力を得るためにも、今後は感染予防に努めつつ、いろいろな地域の催し物に参加したく考えています。また、医療連携について、ご家族へのご報告がもっと密に出来る方策を検討していきます。ご評価いただき、ありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。	1	20.0	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	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
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。		2.7	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	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。		8.0	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。		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。	5	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。	2	4.0	9
13 医療機関や協力事業所との密接な連携がとれていて、内容の説明があること。	4	12.0	3
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。		6.7	6
16 家庭的な生活空間が確保されていること。		1.3	11
17 自宅や家族から近いこと。		0.0	12
18 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	12

# 令和4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	4.5	4.3	4.3
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	4.1	4.0
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	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.6	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	4	3.9	4.5	4.4
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	4.3	4.5	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	4	3.8	4.6	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	4	3.7	4.1	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	4	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？	5	4.5	4.6	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	4	3.4	4.2	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	3.7	4.5	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	4	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	3	2.3	4.1	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4	3.6	4.7	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	4	3.3	4.5	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	4	3.5	4.0	3.5
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	4.2
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	3.6	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。頂いた1つ1つのご意見に真摯に向き合い、改善・サービスの質の向上に取り組んで参ります。

- ・ご家族様との報告、連絡を大切にし、健康面、介護の方針などご家族様のご意向を尊重した対応を致します。
- ・職員の研修、勉強会の実施、資格取得をすすめ、職員一人一人の質の向上に取り組み、サービスの質や接遇の向上に努めます。
- ・外出支援やレクリエーションの充実に取り組みます。
- ・一人ひとりの好みや力を活かした役割、レクリエーション、自立支援の考えに基づいた介護について介護計画(ケアプラン)に盛り込み、しっかり実施できるように取り組みます。

## 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		18.0	1
2		0.0	15
3		2.7	10
4		11.3	3
5	5	0.0	15
6	4	16.7	2
7		11.3	3
8		6.7	7
9	1	0.0	15
10		2.0	11
11		0.7	13
12		8.7	5
13		8.0	6
14		0.0	15
15	3	6.7	7
16		5.3	9
17		1.3	12
18	2	0.7	13

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (認知症対応型共同生活介護(グループホーム))

事業者番号	事業者名
2390300065	グループホームかくれんぼ

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.4	4.3
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	4.4	4.0
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	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	4.3	4.4
問5 ご本人の人格やプライバシーが尊重され、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮、誇りやプライバシーを損なわない言葉がけや対応がされていますか？	3	3.9	4.5	4.4
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	4.3	4.4	4.4
問7 一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員と一緒に準備や食事、片付け、楽しく美味しく食べる雰囲気づくりなどの工夫がされていますか？	3	3.8	3.9	4.3
問8 一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、レクリエーション(娯楽)、気分転換等の工夫がされていますか？	3	3.7	3.9	4.2
問9 ご本人の身体状況やニーズ(一人ひとりの思いや暮らし方、生活環境、一日の過ごし方)などの希望や意向を把握し、個人の生活を尊重した介護が行われていますか？	3	3.9	4.1	4.3
問10 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ご本人では開けることができない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.5	5.0	4.8
問11 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴が楽しめるよう、個々に沿った介護がされていますか？	3	3.4	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	3.7	4.5	4.5
問13 ご本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見が反映され、施設サービス計画及びケア内容について、ご本人や家族に説明がされていますか？	3	3.7	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、施設やご本人が地域の一員として日常的に交流ができていると感じますか？	2	2.3	3.6	3.7
問15 常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問16 定期的開催される運営推進会議の内容が、ご本人や家族に報告され、そこでの意見がサービス向上に活かされていると感じますか？	2	3.3	3.5	3.9
問17 火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？	3	3.5	3.0	3.5
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	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	4.0	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？	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	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。

グループホームかくれんぼでは全体の評価の中で最も平均点の低かった「火災や地震、水害の災害時に、ご本人が避難できる訓練の実施や体制、地域との協力体制が整備されていると説明を受けていますか？」について、改善していきます。毎月、家族様に送付している利用者様の近況をお知らせする手紙に、防災訓練の様子がわかる記事を書いて報告します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ご本人がサービスを受ける事で笑顔で過ごせること。		20.8	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。		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。		1.7	14
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.3	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.0	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。		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。	4	5.8	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。	3	5.8	4
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5.8	4
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。	2	5.0	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。		5.0	7
14 地域と密接な連絡がとれる体制があること。		2.5	12
15 家族との密な連携・協力があること。	5	1.7	14
16 家庭的な生活空間が確保されていること。	1	0.0	16
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。		4.2	9