

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【介護の通信簿】 事業所別評価結果

事業所名 認知症グループホームみなみやま
(2390700116)

サービス種類 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

■ユーザー評価の参加状況

	参加数	総数	参加率	参加事業所数	
ユーザー参加率	17	18	94.4%	16	
	(229)	(231)	(99.1%)		

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

	回収数	参加総数	回収率
回収率	17	17	100.0%
	(140)	(229)	(61.1%)
無効評価票数	0		

■ユーザー評価の属性

性別	男		女		無回答		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
	2	11.8%	13	76.5%	2	11.8%	17
	(24)	(17.1%)	(107)	(76.4%)	(9)	(6.4%)	(140)

※ユーザー評価の参加状況について

ユーザー参加率と回収率は次のように算出しています。場合によっては、100%を超える率となる場合がございます。
 <ユーザー参加率> 参加数 = 事業者評価票の回収数(実利用者数、入所者数)
 総数 = 事業者評価票のユーザー評価参加者数
 <回収率> 回収数 = 返信のあった件数
 参加総数 = 参加数と無回答数
 <参加事業所数> 同じサービス種別における参加事業所数です

年齢	40～64歳		65～74歳		75～79歳		80～84歳		85～94歳		95歳以上	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
	1	5.9%	0	0.0%	1	5.9%	3	17.6%	9	52.9%	3	17.6%
	(4)	(2.9%)	(2)	(1.4%)	(9)	(6.4%)	(19)	(13.6%)	(86)	(61.4%)	(20)	(14.3%)
	無回答		計									
	0.0%		17									
	(0.0%)		(140)									

要介護度	要支援2		要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
	0	0.0%	1	5.9%	8	47.1%	4	23.5%	4	23.5%	0	0.0%
	(5)	(3.6%)	(16)	(11.4%)	(31)	(22.1%)	(39)	(27.9%)	(29)	(20.7%)	(18)	(12.9%)
	無回答		計									
	0.0%		17									
	(2)		(140)									

記入者	家族		その他		無回答		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
	14	82.4%	3	17.6%	0	0.0%	17
	(126)	(90.0%)	(12)	(8.6%)	(2)	(1.4%)	(140)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

面会頻度	2回～3回以上/週		1回/週		1回/月		1回/半年		ほとんどしない		無回答		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
	1	5.9%	2	11.8%	7	41.2%	5	29.4%	1	5.9%	1	5.9%	17
	(5)	(3.6%)	(22)	(15.7%)	(61)	(43.6%)	(28)	(20.0%)	(19)	(13.6%)	(5)	(3.6%)	(140)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■事業者評価者の属性

記入者	管理者		計画作成担当者		その他		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
	0						
	(12)	(75.0%)	(1)	(6.3%)	(3)	(18.8%)	(16)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■加算サービスの届出状況

加算	加算サービス (参加事業所数 16 件)					
	医療連携体制加算	認知症専門ケア加算	夜間支援加算	口腔・栄養スクリーニング加算	認知症行動・心理症状緊急対応加算	看取り介護加算
	○	○		○	○	○
	(13)	(3)	(1)	(6)	(1)	(6)
	(81.3%)	(18.8%)	(6.3%)	(37.5%)	(6.3%)	(37.5%)
加算	加算サービス					
	栄養管理体制加算	科学的介護推進体制加算	若年性認知症利用者受入加算	口腔衛生管理体制加算	生活機能向上連携加算	
	○	○	○	○		
	(3)	(9)	(4)	(6)	(2)	
	(18.8%)	(56.3%)	(25.0%)	(37.5%)	(12.5%)	

※ 上段:当該事業所の加算サービス届出状況、下段()内:参加事業所全体の加算サービス届出状況

1 事業者自己評価

事業者番号：2390700116

事業所名 認知症グループホームみなみやま

サービス種類：認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果					非該当	点数	全体平均 点数	
		5	4	3	1					
		できている		できていない						
共通設問	問1	契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？	○				—	5	4.5	
	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、説明ができていますか？	○				—	5	4.3	
	問3	利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？	○				—	5	4.4	
	問4	サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？		○			—	4	4.4	
基本設問	サービス別設問	問5	利用者の人格やプライバシーを尊重し、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮を行い、誇りやプライバシーを損なわない言葉かけや対応ができていますか？		○			—	4	3.9
		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、清潔な環境づくりに配慮できていますか？		○			—	4	4.3
		問7	一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者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支援ができていますか？		○			—	4	3.8
		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)、気分転換等の支援ができていますか？		○			—	4	3.7
		問9	利用者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サービス提供ができていますか？		○			—	4	3.9
		問10	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	○				—	5	4.5
		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、個々に沿った支援ができていますか？		○			—	4	3.4
		問12	職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？			○		—	3	3.7
	問13	利用者、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見を反映し、施設サービス計画を作成し、内容について利用者や家族にわかりやすく説明ができていますか？			○		—	3	3.7	
	問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に利用者が参加するなど、施設や利用者が地域の一員として日常的に交流できていますか？			○		—	3	2.3	
	問15	常に利用者の家族との連携を図り、利用者と家族の交流の機会を確保する事ができていますか？			○		—	3	3.6	
	問16	定期的開催される運営推進会議の内容を、利用者や家族に報告し、そこでの意見をサービス向上に活かす事ができていますか？		○			—	4	3.3	
	問17	火災や地震、水害の災害時に、利用者が避難できる訓練の実施や体制が整備され、地域との協力体制ができていますか？	○				—	5	3.5	
	名古屋市の設問	問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？			○		—	3	3.7
		問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？		○			—	4	3.8
		問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？		○			—	4	3.6
合計								80	76.1	

2-1 ユーザー評価(利用者)評価

事業者番号: 2390700116

事業所名 認知症グループホームみなみやま

サービス種類: 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果							点数	全体平均		
		人数・%					非該当	無回答				
		5	4	3	2	1						
		5	4	3	2	1	非該当	無回答	点数	点数		
		←-----→										
共通設問	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？	6 35.3%	6 35.3%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	1 5.9%	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？	6 35.3%	3 17.6%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	2 11.8%	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 29.4%	5 29.4%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	2 11.8%	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5 29.4%	3 17.6%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	8 47.1%	0 0.0%	4.4	4.4	
基本設問	サービス別設問	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？	11 64.7%	5 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	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？	11 64.7%	5 29.4%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4.6	4.4
		問7	一人ひとりの好みや力を活かしながら、ご本人と職員が一緒に準備や食事、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？	8 47.1%	7 41.2%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	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？	7 41.2%	7 41.2%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	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？	9 52.9%	6 35.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	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？	12 70.6%	2 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	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？	7 41.2%	7 41.2%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	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？	6 35.3%	10 58.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	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？	7 41.2%	7 41.2%	1 5.9%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	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ますと感じますか？	7 41.2%	4 23.5%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	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？	7 41.2%	9 52.9%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	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？	8 47.1%	8 47.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	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 29.4%	6 35.3%	3 17.6%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	4.0	3.5	
	名古屋市の設問	問18	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？	9 52.9%	5 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	4.6	4.3
		問19	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？	7 41.2%	7 41.2%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	4.4	4.2
		問20	事業者からのサービス全般について、満足していますか？	10 58.8%	5 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	4.7	4.4
									合計	88.4	84.6	

*上段:人数、下段:割合

*非該当欄は、問1・問2・問3の回答6(覚えていない)、問4の回答6(申し出たことがない)、問10の回答6(拘束が必要と感じている)の件数を記載

2-2 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 事業所別

事業者番号: 2390700116

事業所名 認知症グループホームみなみやま

サービス種類: 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

		評価項目	記入者別点数			平均点数	
			家族	その他	無回答		
共通設問	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?	4.3	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?	4.2	4.5		4.3	
	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?	4.1	4.5		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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか?	4.4	5.0		4.4	
基本設問	サービス別設問	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?	4.7	4.5		4.7
		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?	4.6	4.3		4.6
		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?	4.5	4.0		4.4
		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?	4.4	4.0		4.3
		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?	4.6	4.5		4.6
		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?	4.8	5.0		4.9
		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?	4.4	4.5		4.4
		問12	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか?	4.4	4.3		4.4
	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?	4.2	4.3		4.3	
	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?	4.2	4.5		4.2	
	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?	4.4	4.0		4.4	
	問16	定期的に行わ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?	4.5	4.5		4.5	
	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?	4.2	3.0		4.0	
	名古屋市の設問	問18	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?	4.8	4.0		4.6
		問19	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?	4.5	4.0		4.4
		問20	事業者からのサービス全般について、満足していますか?	4.8	4.3		4.7
平均点数			4.4	4.3	*	4.4	

2-3 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 参加事業所全体

事業者番号: 2390700116

事業所名 認知症グループホームみなみやま

サービス種類: 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	記入者別点数			平均点数		
		家族	その他	無回答			
共通設問	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？	4.3	4.4	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？	4.0	3.9	5.0	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？	4.2	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4.4	4.5	4.5	4.4	
基本設問	サービス別設問	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？	4.4	4.5	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	4.6	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	4.2	3.5	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？	4.2	4.2	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	4.4	4.5	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？	4.8	5.0	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？	4.1	4.4	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？	4.4	4.7	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？	4.2	4.2	3.5	4.2	
	問14	施設行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事にご本人が参加するなど、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？	3.7	4.0	2.0	3.7	
	問15	常にご家族との連携が図られ、ご本人とご家族の交流の機会が確保されていますか？	4.3	4.7	3.5	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？	3.9	4.1	2.5	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？	3.5	3.5	3.5	3.5	
	名古屋市の設問	問18	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	4.5	4.5	4.3
		問19	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？	4.2	4.3	4.0	4.2
		問20	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	4.4	4.5	4.4
		平均点数	4.2	4.3	4.0	4.2	

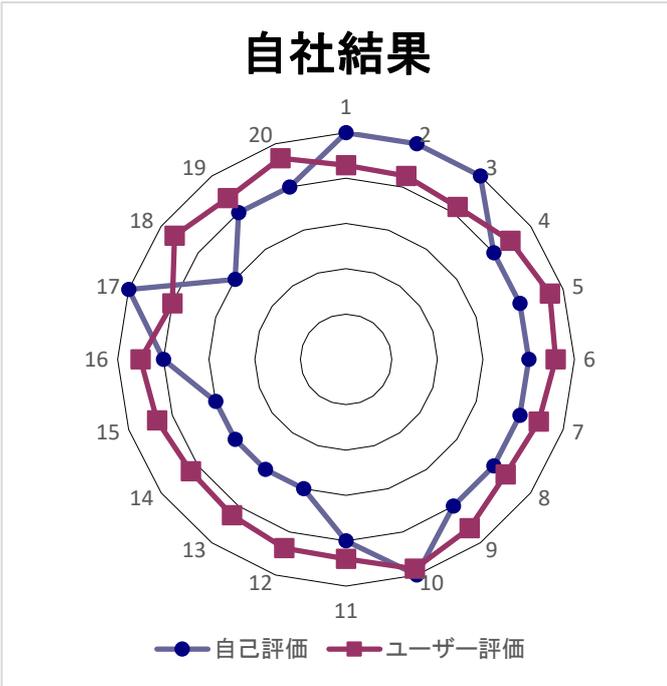
1 事業者自己評価

事業者番号：2390700116

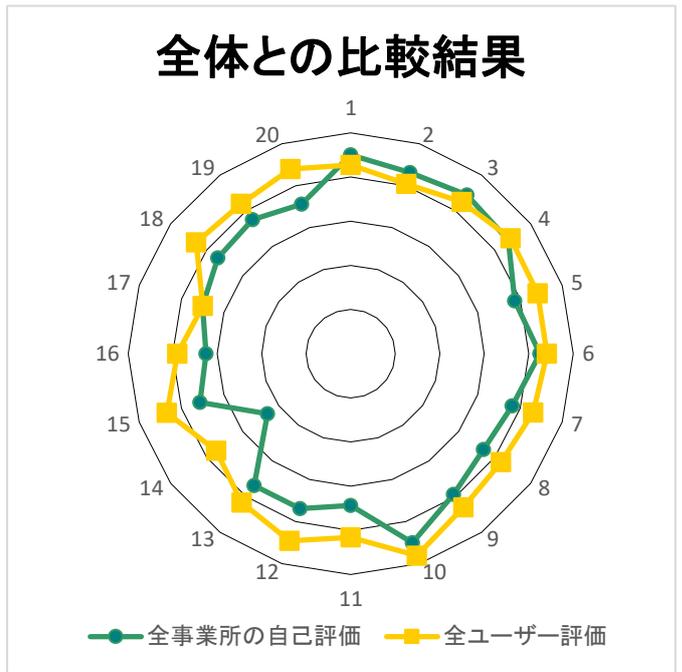
事業所名 認知症グループホームみなみやま

サービス種類：認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

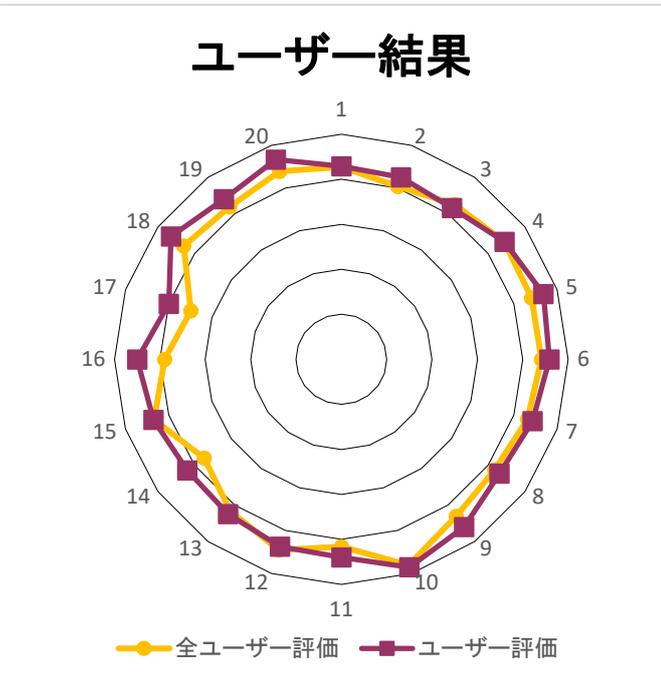
「自社結果」



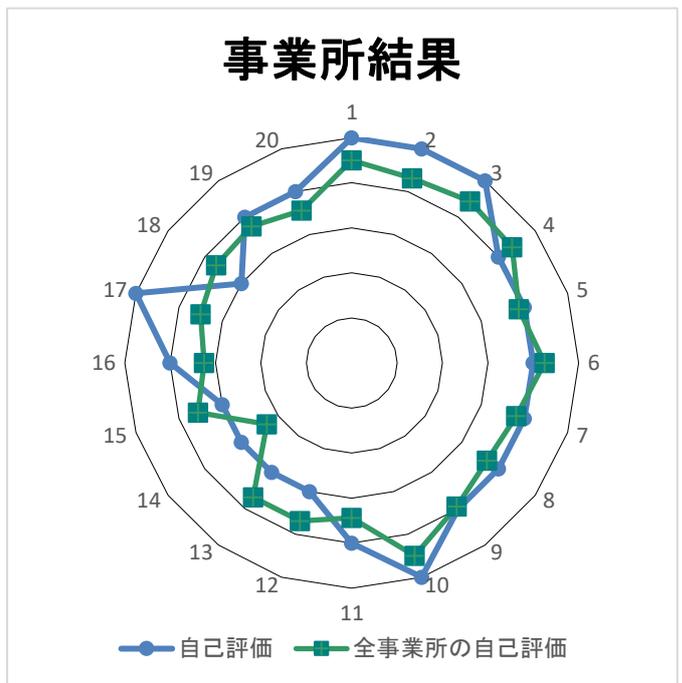
「全体との比較結果」



「ユーザー結果」

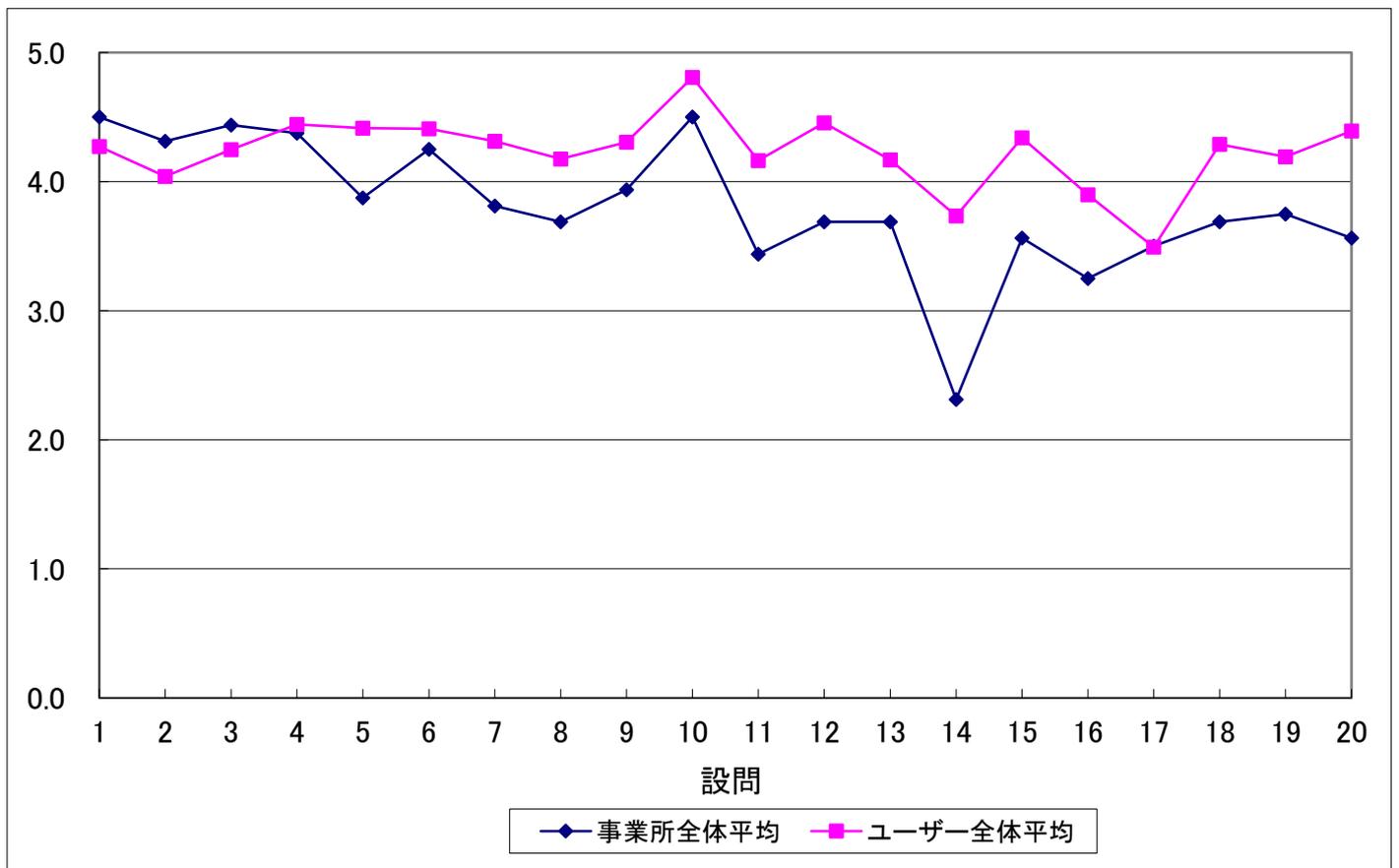
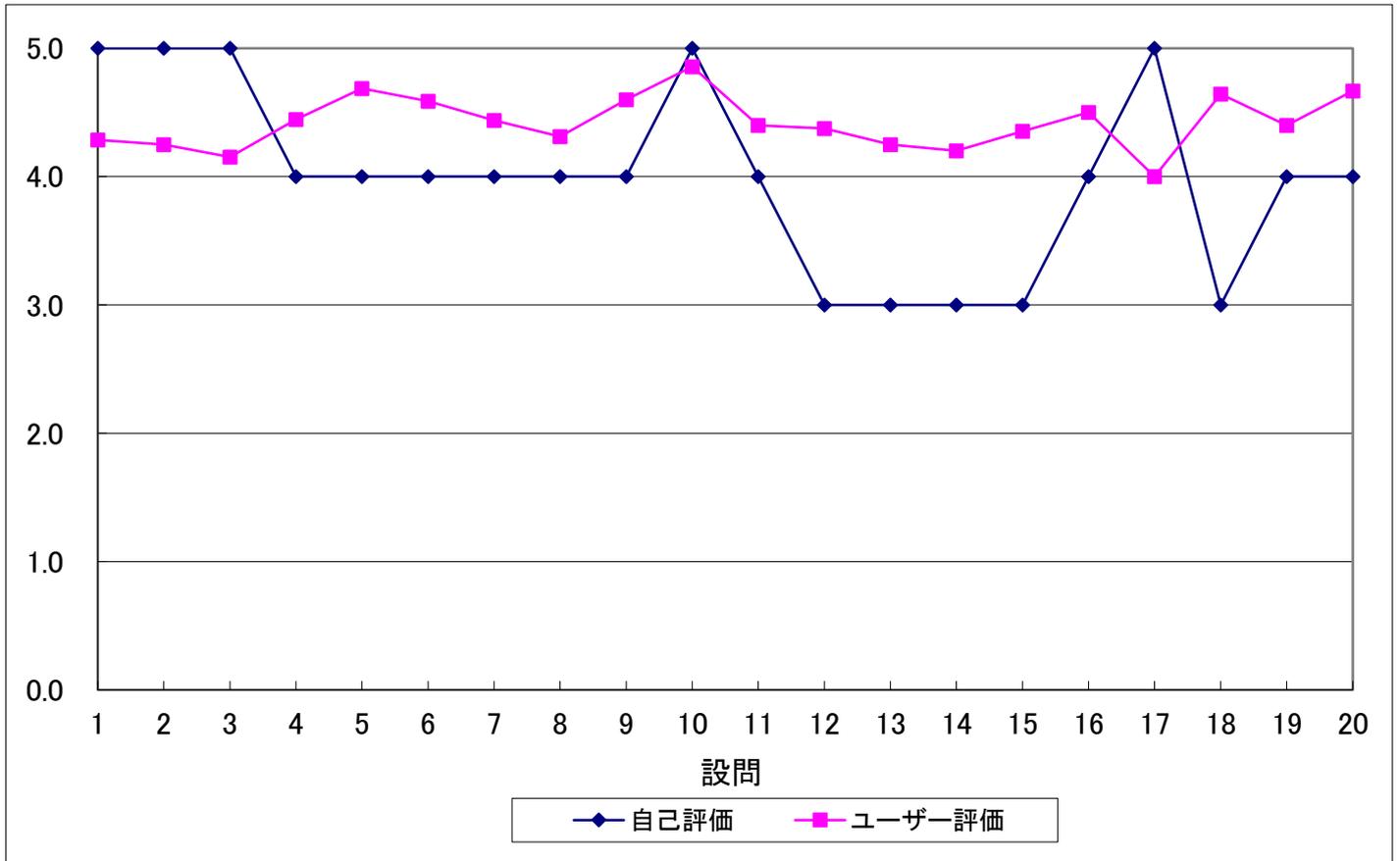


「事業所結果」



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
自己評価	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	3.0	4.0	4.0
ユーザー評価	4.3	4.3	4.2	4.4	4.7	4.6	4.4	4.3	4.6	4.9	4.4	4.4	4.3	4.2	4.4	4.5	4.0	4.6	4.4	4.7
乖離	0.7	0.8	0.8	0.4	0.7	0.6	0.4	0.3	0.6	0.1	0.4	1.4	1.3	1.2	1.4	0.5	1.0	1.6	0.4	0.7
順位	9	8	7	15	10	13	16	19	12	20	17	2	4	5	3	14	6	1	17	11
全事業所の自己評価	4.5	4.3	4.4	4.4	3.9	4.3	3.8	3.7	3.9	4.5	3.4	3.7	3.7	2.3	3.6	3.3	3.5	3.7	3.8	3.6
全ユーザー評価	4.3	4.0	4.2	4.4	4.4	4.4	4.3	4.2	4.3	4.8	4.2	4.5	4.2	3.7	4.3	3.9	3.5	4.3	4.2	4.4
乖離	0.2	0.3	0.2	0.1	0.5	0.2	0.5	0.5	0.4	0.3	0.7	0.8	0.5	1.4	0.8	0.6	0.0	0.6	0.4	0.8
順位	16	15	17	19	8	18	9	10	13	14	5	4	11	1	3	6	20	7	12	2

「全体との平均」



4 事業者と利用者の意識の差(重要度)

事業者番号: 2390700116

事業所名 認知症グループホームみなみやま

サービス種類: 認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

次の項目のうち、上記サービスを提供する上で重要だと思うものを1位から5位まで順位をつけて下さい。(事業者)
 次の項目のうち、あなたが上記サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切だと思うことは何ですか。
 1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。(利用者)

		自社結果			参加事業所全体			
		事業者		ユーザー	事業者		ユーザー	
		自己評価	ユーザー順位*	内訳	自己評価*	内訳	ユーザー順位*	内訳
①	サービスを受ける事で笑顔で過ごしていただくこと。	1	1	56 24.9%	1	43 17.9%	1	528 26.2%
②	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		11	5 2.2%	16	0 0.0%	14	24 1.2%
③	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		16	0 0.0%	11	3 1.3%	15	19 0.9%
④	利用料金が適正なこと。		7	9 4.0%	14	1 0.4%	4	138 6.9%
⑤	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		14	4 1.8%	9	6 2.5%	9	67 3.3%
⑥	職員の対応に安心感・信頼感があること。	2	2	46 20.4%	1	43 17.9%	2	398 19.8%
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	21 9.3%	11	3 1.3%	3	184 9.1%
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すること。	3	6	11 4.9%	5	21 8.8%	7	114 5.7%
⑨	身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。		11	5 2.2%	4	33 13.8%	13	38 1.9%
⑩	持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		15	1 0.4%	14	1 0.4%	15	19 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すること。		11	5 2.2%	16	0 0.0%	17	17 0.8%
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。	5	3	23 10.2%	3	34 14.2%	6	122 6.1%
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。		5	18 8.0%	10	5 2.1%	5	130 6.5%
⑭	地域と密接な連絡がとれる体制があること。		16	0 0.0%	13	2 0.8%	18	3 0.1%
⑮	家族との密な連携・協力があること。		10	6 2.7%	8	14 5.8%	8	71 3.5%
⑯	家庭的な生活空間を確保すること。	4	16	0 0.0%	6	16 6.7%	10	47 2.3%
⑰	自宅や家族から近いこと。		8	8 3.6%	16	0 0.0%	12	46 2.3%
⑱	運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立していること。		9	7 3.1%	7	15 6.3%	10	47 2.3%
				合計		合計		合計
				225		240		2012
				100.0%		100.0%		100.0%

* 1位5点、2位4点、3位3点、4位2点、5位1点で計算しています。

* 内訳の上段:点数、下段:割合

* 自社結果のユーザー順位、参加事業所全体の自己評価およびユーザー順位の値は、選択率の高い項目が1(位)で、同率の場合は同位として、次の番号は欠番。