

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390100127	ナースケアホームアイリスちくさ内山

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	3.9	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.2	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.0	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.1	4.2
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.4
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.1
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.8	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.3
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	3.8	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.4	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.0
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	3.8	4.3
問21 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？	3	4.6	
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7	

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	24	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	104.3%	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	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	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。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	11.3	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		13.2	3
3 雰囲気家庭的であること。	■	15.1	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		1.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		9.4	5
7 料金が定額であること。	■	1.9	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.9	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		5.7	7
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.8	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	17.0	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	■	7.5	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.9	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.9	10
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		5.7	7

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390100226	建国ビハーラてんまん

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
			自社結果	全体平均
問1	3	4.2	4.3	4.1
問2	3	4.4	3.6	3.7
問3	3	4.4	3.8	4.0
問4	5	4.3	4.3	4.4
問5	3	3.7	4.4	4.4
問6	3	3.9	4.4	4.4
問7	5	4.2	3.7	4.2
問8	3	4.0	3.7	4.1
問9	5	4.1	4.1	4.2
問10	5	4.4	4.3	4.4
問11	5	4.2	4.3	4.4
問12	5	4.2	4.4	4.1
問13	4	3.8	4.0	3.5
問14	5	4.1	4.3	4.3
問15	4	3.8	3.5	3.6
問16	5	4.4	3.4	4.0
問17	5	4.3	4.1	4.4
問18	4	3.8	4.0	4.2
問19	3	3.9	3.9	4.0
問20	3	3.8	4.2	4.3
問21	5	4.6		
問22	3	3.7		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	80.0%	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。

問題点としては、全体平均より低い点が、利用者様のご様子をご家族様に報告しているかどうかという点や、介護計画についてわかりやすく説明しているかどうかという点でした。また、事故やトラブルについての説明が十分でないことが挙げられます。この問題点を共通して、ご家族様や、ご利用者様といかにコミュニケーションがとれているかどうかということであることから、今後、契約の際や、介護計画を立てる際に、十分に時間をとり、利用者様、ご家族様のご要望に十分応えられるような計画を立てるように徹底します。また、職員の声掛けや、対応方法も職員で検討し、ご利用者様、ご家族様がいつでも訪ねてこられるような雰囲気作りをしていきます

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	4.8	9
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		7.1	5
3 雰囲気が家庭的であること。	■	2.4	14
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	4.8	9
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		11.9	1
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.8	9
7 料金が定額であること。		7.1	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.8	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	11.9	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	9.5	3
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		9.5	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		7.1	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.8	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.4	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		7.1	5

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390300057	小規模多機能かくれんぼ

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？	5	4.2	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.6	3.7
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	4.2	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.1
問9	職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	3.9	4.2
問10	職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	4.2	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.9	4.1
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.8	3.3	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.8	3.3	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.4	4.0	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.3	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.0
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	3.8	4.3	4.3
問21	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？	4	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7		

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	22	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	21	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	95.5%	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。

評価点の低かった「地域活動への参加やもっと外出の機会を増やす」「地域の関係機関との連携を取る」との項目を改善点として今季は事業所内で完結しないケア”地域とのつながり”をスローガンによりユーザー様に生活の張りを提供できるようスタッフのスキルアップを努力していき行いたいと思います。外出の機会をより具体化できるよう年間の計画を立てて臨んでいきたいと思います。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	10.8	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	4.3	11
3 雰囲気が家庭的であること。		10.8	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.6	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.2	13
7 料金が定額であること。	■	4.3	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.4	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	11.8	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	6.5	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		12.9	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		6.5	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.4	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.2	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		7.5	6

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390300107	小規模多機能恵

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.7	3.7
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	4.4	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.0	4.2	4.1
問9	職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.1	4.2	4.2
問10	職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	4.4	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.2	4.1
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.8	3.9	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.8	4.1	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.4	4.4	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.3	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.0
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	3.8	4.4	4.3
問21	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	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	25	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	18	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	72.0%	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。

今回の結果を受けて、点数が4点以下であった設問と、自己評価とユーザー評価の間に差があった設問について反省・改善を行いました。問1・問2の設問が4点以下であったことに対しては、契約時によりわかりやすい説明を行うため、ケアマネと相談し、高齢の契約者にもわかりやすい説明の流れを確認し、実行することにしました。問13については、まずは管理者を始めスタッフが地域の行事等を把握することが現在できていないので、まずはそこから改善し、利用者様自身にも地域と関わることの喜びを感じてもらえるようにしていきたい。自由回答欄にあった、居室の清掃が行き届いてない点に関しては、日中の業務の流れの見直しをして改善していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	14.1	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		3.8	11
3 雰囲気が家庭的であること。		12.8	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.1	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	■	6.4	6
7 料金が定額であること。		6.4	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.8	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	9.0	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	6.4	6
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.7	5
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		6.4	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	11.5	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.8	11

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390300180	小規模多機能かくれんぼサテライト

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.6	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.6	3.7
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	3.6	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.8	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	3.9	4.9	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.2	4.9	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.0	4.7	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.1	4.9	4.2
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.9	4.4
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	4.9	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.8	4.1
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.8	4.3	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.9	4.3
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	3.8	4.1	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.4	4.5	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.3	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.0
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	3.8	4.4	4.3
問21 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	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ご利用者様・ご家族様への契約書の内容、苦情受付の対応において、理解と満足度において昨年度同様、他の評価項目と比較して低い評価となりました。特に、この評価はご家族様との対話不足ととらえ、契約書・サービス内容の説明についてはわかりやすく、苦情要望は真摯に受け止め対応し改善を図っていきます。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		13.5	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	5.4	7
3 雰囲気が家庭的であること。		13.5	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.1	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	7
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		16.2	1
7 料金が定額であること。		0.0	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	■	2.7	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	2.7	10
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	2.7	10
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	10.8	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.4	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		10.8	4
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.7	10

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390400113	白働塾ナイスまいる

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.7	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.2	4.7	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.0	4.3	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.1	4.3	4.2
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	4.8	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.1	4.1
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.8	3.6	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.4	4.3
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	3.8	3.4	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.4	3.9	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.9	4.0
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	3.8	4.6	4.3
問21 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	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7		

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	10	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	90.0%	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。

小規模多機能型居宅介護のモットーである24時間365日途切れないサービスそして家庭的な雰囲気での日常が全ての利用者様(ご家族)に行き届くようスタッフ一丸となって取り組みます。
 問題点として、利用者様が望まれていることについてのサポート(地域の活動への参加や外出など)未だ物足りないと感じる事柄については全職員で共有し、ヒアリングから検討、スタッフの調整など実現に向けて努力する所存です。四季折々の行事等、様々な経験を通して内に向きがちなベクトルを外向きに変えるお手伝いをさせていただきます。そのような活動の様子をお伝えする方法をSNS等で発信できるようにシステムを構築する予定です

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		9.3	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	9.3	3
3 雰囲気が家庭的であること。		14.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	7.0	5
5 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	4.7	9
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.0	5
7 料金が定額であること。		4.7	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	15
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		14.0	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	4.7	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	7.0	5
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		4.7	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		7.0	5
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.3	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.7	9

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390600092	かくれんぼ鶴舞

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.5	3.7
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.2	3.7	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.0	3.3	4.1
問9	職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.1	4.3	4.2
問10	職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.7	4.4
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	3	4.2	4.3	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	3	4.2	4.3	4.1
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	3.8	3.7	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.3
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.8	4.0	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.4	4.0	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.3	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.0
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	3.8	5.0	4.3
問21	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？	4	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	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。

今年度は新人職員の入職も多く、全体的なケアの質の統一を図ることが課題と感じておりましたが、各職員の介護への意識の差や知識の差などが顕著に現れ、質の高いサービス提供がままならなかったように感じ取れました。今後社内教育に力をいれケアの統一を図るとともに今後も利用者の要望に沿ったサービス提供を心がけていけるよう勤めてまいります。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	7.1	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		0.0	9
3 雰囲気家庭的であること。	■	7.1	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	9
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.1	5
7 料金が定額であること。		14.3	3
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		7.1	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	0.0	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		21.4	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		14.3	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		21.4	1
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。	■	0.0	9
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	9

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390600118	小規模多機能型居宅介護新栄

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	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	4.2	3.8	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.0	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	4.0
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	4.3	4.0	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.0	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	3.9	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	3.3	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.0	3.4	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	3.7	4.2
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	3.7	4.4
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	3	4.2	3.7	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.7	4.1
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.8	2.0	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.0	4.3
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.8	3.7	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.4	3.2	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	2	4.3	3.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.4	4.0
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	3.8	4.1	4.3
問21 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	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2%	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	60.0%	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。

今回いただきました評価を真摯に受け止め、地域活動や外出につきましては参加機会を多く持てるよう地域行事に関する情報把握をし、外出企画を増やしていきます。また、利用者様やご家族の声を職員間で共有しサービスに反映できるよう、報告・連絡の体制をつくります。今後も安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		12.8	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	17.9	1
3 雰囲気が家庭的であること。		2.6	12
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.6	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.1	8
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.7	5
7 料金が定額であること。		0.0	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		10.3	3
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		7.7	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	5.1	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.7	5
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	■	10.3	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	5.1	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		5.1	8

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390700108	小規模多機能ホームみなみやま

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？	4	4.2	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	4.0	3.7
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.1	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.2	4.0	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.0	4.1	4.1
問9	職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.2	4.2
問10	職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.4	4.4	4.4
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	4.3	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.9	4.1
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.8	3.4	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.8	3.9	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.4	4.1	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.3	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.0
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	3.8	4.4	4.3
問21	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	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	20	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	111.1%	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	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>全体的には事業所自己評価とユーザー評価の相違はなかったが、一部で差違があった。今後は契約内容・サービス内容等に対して、より一層理解していただけるような、説明が必要と感じました。また、現在利用中のご利用者・ご家族に対しても、ケアプラン作成時に再度説明を実施します。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		8.8	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	10.3	3
3 雰囲気家庭的であること。		4.4	10
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.9	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.4	6
7 料金が定額であること。		4.4	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	■	4.4	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		11.8	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	2.9	13
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	13.2	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.9	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		7.4	6
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.5	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。	■	10.3	3

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390700140	まりんハウス

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	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	5	4.2	4.5	4.1
問2	5	4.4	4.2	3.7
問3	5	4.4	4.4	4.0
問4	4	4.3	4.7	4.4
問5	5	3.7	4.5	4.4
問6	5	3.9	4.5	4.4
問7	5	4.2	4.5	4.2
問8	5	4.0	4.4	4.1
問9	5	4.1	4.5	4.2
問10	5	4.4	4.6	4.4
問11	5	4.2	4.8	4.4
問12	5	4.2	4.6	4.1
問13	4	3.8	3.8	3.5
問14	5	4.1	4.6	4.3
問15	3	3.8	4.0	3.6
問16	5	4.4	4.0	4.0
問17	4	4.3	4.4	4.4
問18	4	3.8	4.4	4.2
問19	5	3.9	3.9	4.0
問20	5	3.8	4.0	4.3
問21	5	4.6		
問22	5	3.7		

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	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	47.1%	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。

今後も継続し、利用者の方がお住みになる地域の民生 町内会長と積極的にコンタクトをとり、その方がより長く住まれた地域での生活が継続できるようにケアしていけるように力を注いで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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	5.7	7
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		0.0	13
3 雰囲気家庭的であること。	■	17.1	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		8.6	6
7 料金が定額であること。		11.4	3
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	13
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	2.9	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	2.9	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		17.1	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		2.9	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		11.4	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.9	9
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		11.4	3

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390800148	あーよかった

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0
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	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	4.7
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	4.5
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.0	4.5
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.4
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.6
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	4.8
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.0
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	3.8	3.2
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.1	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.8	3.2
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.4	4.3
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4
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	3.9	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	3.8	4.5
問21 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	4.6	
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7	

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	20	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	65.0%	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。

今回の、ユーザー評価の実施により、事業所とユーザーとでの重要視している項目に違いが多く見られた。ご利用者様に対する言葉使いに関して、気をつけてはいるものの慣れにより砕けた言葉使いになってしまっている。自由記載欄にも、言葉使いのことや外出イベントについてのコメントをいただいたこともあり、今回の結果を糧に職員の態度や服装に関しては、その都度職員間で注意し合っていくことで全職員に注意喚起をする。また、外出イベントに関しても、その日の職員体制にもよるが、定期的に外出ができるような計画を話し合う必要を感じた。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		10.3	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		8.6	5
3 雰囲気家庭的であること。		8.6	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.4	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		12.1	1
7 料金が定額であること。		8.6	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	■	0.0	14
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	12.1	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	3.4	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	5.2	10
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		6.9	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	10.3	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		6.9	8

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390800189	オアシスセンター

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	1.7	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.0	4.0
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	4.3	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.8	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	4.0	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.0	4.3	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.5	4.2
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.8	4.4
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	4.5	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.8	4.1
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.8	3.5	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.5	4.3
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.8	2.5	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.4	3.0	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.3	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.0
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	3.8	4.3	4.3
問21 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	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	3.7		

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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。(契約書及び重要事項説明も含む) 自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職及び地域との情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	5.6	6
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		11.1	2
3 雰囲気家庭的であること。		5.6	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.1	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	■	0.0	13
7 料金が定額であること。		5.6	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.6	6
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		16.7	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	5.6	6
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		11.1	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	■	11.1	2
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.6	6
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		5.6	6
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	13

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2391100092	小規模多機能型居宅介護結

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	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	4.2	4.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.7	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.8	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.6	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.2	4.1	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.0	4.1	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.1	3.8	4.2
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.4	4.1	4.4
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	3	4.2	4.4	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	3	4.2	3.7	4.1
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.8	3.6	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.1	4.4	4.3
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.8	3.2	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.4	3.9	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.3	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.9	4.0
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	3.8	3.9	4.3
問21 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？	3	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	20	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	80.0%	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	70.0%	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。

全般的にご家族様とのコミュニケーション不足が感じられていました。もう少しその辺を改善できないか全職員で考え取り組んでまいります。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	10.8	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	9.2	4
3 雰囲気が家庭的であること。		9.2	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	4.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.6	9
7 料金が定額であること。		7.7	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.6	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	6.2	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	4.6	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.7	6
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		12.3	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.1	13
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.5	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		10.8	2

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2391400088	小規模多機能型ホーム虹色

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
			自社結果	全体平均
問1	4	4.2	4.2	4.1
問2	4	4.4	3.9	3.7
問3	4	4.4	4.2	4.0
問4	4	4.3	4.9	4.4
問5	4	3.7	4.2	4.4
問6	3	3.9	4.5	4.4
問7	4	4.2	4.3	4.2
問8	4	4.0	4.3	4.1
問9	4	4.1	4.2	4.2
問10	4	4.4	4.3	4.4
問11	4	4.2	4.2	4.4
問12	4	4.2	4.2	4.1
問13	4	3.8	2.7	3.5
問14	4	4.1	4.0	4.3
問15	4	3.8	3.0	3.6
問16	5	4.4	4.0	4.0
問17	4	4.3	4.5	4.4
問18	4	3.8	3.9	4.2
問19	4	3.9	4.2	4.0
問20	4	3.8	4.5	4.3
問21	5	4.6		
問22	5	3.7		

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	112.5%	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。

地域の行事への参加や外出の支援等、積極的に行っているが、一部の利用者様に満足いく支援にならなかったと評価され残念に思っています。今後は、より多くの利用者様に参加して頂ける情報収集に努めて行きたいと思えます。また、半年に1度ずつ開催しているケア会議では事前にご本人やご家族にご意見やご希望を书面化して頂き、会議にて相談や説明を行い具体的な対策をご理解いただける様に努めます。そして、同一建物である有料老人ホームにお住まいのご利用者様が、一人の時や夜間の対応に不安な思いをすることのないように、有料老人ホームとの連携をより深める為、虹色との連携ノートを活用し、安全で安心なご支援に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	8.2	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		10.2	3
3 雰囲気家庭的であること。	■	8.2	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.1	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	8
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.1	9
7 料金が定額であること。		10.2	3
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.1	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	8.2	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.0	14
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		12.2	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	■	4.1	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	12.2	1
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		4.1	9
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.0	14

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2391400146	特定非営利活動法人たすけあい名古屋鳴子のおひさま

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	4.1	3.7
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.2	4.6	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.7	4.2
問10 職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.6	4.4
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.2	4.1
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.8	3.7	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.3
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.8	3.8	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.4	3.9	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.3	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.0
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	3.8	4.7	4.3
問21 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	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	3.7		

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	13	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	92.9%	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	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	76.9%	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。

回収率が76.9%ではあったが、90%に近づけられるようにするには、趣旨を解りやすく説明し、理解していただき、評価結果を配るだけではなく、今後の改善策をお伝えすることで評価する事の大きな意味をご理解をいただけるのではないかと思います。今回のユーザー評価結果については、全体に良い評価をもらえたかと思うが、少数意見にもしっかりと目を向けていかなければいけない。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	14.0	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	14.0	1
3 雰囲気家庭的であること。		11.6	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		11.6	3
7 料金が定額であること。		2.3	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.7	8
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	9.3	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.7	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.0	6
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	■	4.7	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	4.7	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.3	12

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2391400229	エンパシーホーム ライフケア神明

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	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1	5	4.2	4.1
問2	5	4.4	3.7
問3	5	4.4	3.9
問4	3	4.3	4.7
問5	4	3.7	4.4
問6	3	3.9	4.5
問7	4	4.2	4.4
問8	4	4.0	4.2
問9	4	4.1	4.2
問10	5	4.4	4.5
問11	5	4.2	4.5
問12	5	4.2	4.2
問13	3	3.8	3.8
問14	4	4.1	4.1
問15	3	3.8	4.1
問16	4	4.4	3.7
問17	5	4.3	4.8
問18	4	3.8	4.1
問19	5	3.9	3.9
問20	4	3.8	4.2
問21	5	4.6	
問22	3	3.7	

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	106.3%	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	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。

ご利用者様、ご家族様への契約時のご説明、緊急時や事故対応などを再度お伝えし、ご理解いただけるようにしていきます。また、ご利用者様の健康状態や、ご家族様のご要望に合わせた柔軟なサービス提供に努めてまいります。サービスを利用して頂くことで、ご家族様にもご利用者様のご様子や生活の変化を感じていただけるよう支援し、お伝えしてまいります。お客様にご満足いただける事業所にする為、しっかりと改善に取り組んで参ります。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	9.7	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	11.3	3
3 雰囲気が家庭的であること。		6.5	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	6.5	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.8	9
7 料金が定額であること。		8.1	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.8	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		3.2	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	0.0	15
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	14.5	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		14.5	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		6.5	6
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.6	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.8	9

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2391600042	小規模多機能ホーム ライフケア山根

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	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1	5	4.2	3.8
問2	5	4.4	3.4
問3	5	4.4	3.7
問4	5	4.3	4.1
問5	4	3.7	4.4
問6	4	3.9	4.3
問7	4	4.2	4.1
問8	4	4.0	4.1
問9	4	4.1	4.2
問10	5	4.4	4.6
問11	5	4.2	4.6
問12	4	4.2	4.4
問13	5	3.8	4.0
問14	4	4.1	4.3
問15	5	3.8	3.9
問16	5	4.4	3.9
問17	4	4.3	4.2
問18	5	3.8	4.1
問19	5	3.9	4.2
問20	4	3.8	4.1
問21	5	4.6	
問22	3	3.7	

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	25	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	108.7%	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	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	36.0%	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。

契約時の説明、苦情の窓口等の説明が十分に伝わっていないことが一番出来ていない内容ですので、契約は最初の一番大切な時間ですので、家族の方にも理解していただけるように、時間をかけて、ゆっくりと説明を行うようにしていきます。また説明する側としても十分な知識を持って説明を行えるように準備していきます。ご家族にお伝えする際に、いいことばかりでなく、ちょっと気になる事も家族へ知らせるということも含めて、細かい内容をお知らせするようにしていきます。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	15.4	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		12.8	2
3 雰囲気家庭的であること。		5.1	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.3	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	■	2.6	12
7 料金が定額であること。		0.0	15
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		7.7	6
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	■	10.3	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		5.1	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	10.3	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.1	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	2.6	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		5.1	7
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		5.1	7

平成29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
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2391600174	小規模多機能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？	3	4.2	4.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	4.4	3.7	3.7
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.2	4.1	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.0	3.7	4.1
問9	職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.1	4.0	4.2
問10	職員は、家族や利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.2	4.4
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	3	4.2	4.2	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.8	4.1
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.8	3.6	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.8	3.6	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.4	4.1	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.3	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.7	4.0
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	3.8	4.4	4.3
問21	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？	3	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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	70.6%	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。

ユーザー評価全体的には高評価を頂いている。12、13の項目は事業所自己評価より低い評価、12は家族に事業所の様子が分からないことでの評価、家族への訪問時写真等で様子を伝える。13も同じように実施する、運営推進会議等で利用者様の様子を伝えていく多くの家族に参加できるよう連絡を密にとる。

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 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	14.0	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	4.0	7
3 雰囲気家庭的であること。		8.0	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		12.0	3
7 料金が定額であること。		4.0	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	■	4.0	7
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		16.0	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	4.0	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	4.0	7
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		10.0	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		10.0	4
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.0	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.0	7