

平成30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所(看護小規模多機能))

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	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	
		自社結果	全体平均
5	4.2	4.1	4.1
5	4.1	4.0	3.8
5	4.3	4.0	4.0
5	4.0	4.7	4.5
3	3.6	4.4	4.4
5	3.9	4.5	4.4
5	3.8	4.2	4.3
5	3.7	4.3	4.2
5	3.6	4.3	4.2
5	4.1	4.3	4.4
5	4.2	4.3	4.4
5	3.6	3.8	4.1
5	3.3	3.7	3.5
5	3.8	4.3	4.4
4	3.5	4.0	3.9
5	4.0	4.5	4.2
3	3.8	4.6	4.4
3	3.6	4.3	4.2
5	3.6	3.9	4.1
3	3.5	4.3	4.3
5	4.5		
5	3.4		

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	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	89.3%	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	52.0%	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。	1	18.2	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。	2	5.0	7
3 雰囲気家庭的であること。		12.6	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		1.9	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。		5.7	6
7 料金が定額であること。		5.0	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.9	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。	3	4.4	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.5	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。		17.6	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。	4	12.6	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。		6.3	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。		2.5	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	2.5	10

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390100226	建国ビハーラてんまん

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.8	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	4.1	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.8	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？	4	3.6	4.8	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	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	3.8	4.8	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.8	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.8	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	5.0	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.5	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	4.5	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	4.8	4.4
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	3.5	4.3	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	4.8	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？	5	3.6	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価結果より、できる限り住み慣れた地域での生活を希望されていることがわかりました。小規模多機能事業所としての役割を充分理解し、家族様、地域の皆様とともに、活動していくことが大切であることを再認識しました。また、意見欄に同性介護を希望されていることもあり、職員配置を配慮させていただくこととします。希望に添えない場合には、利用者様、ご家族様の理解を得ていくこととします。

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。	1	11.1	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。		8.9	5
3 雰囲気が家庭的であること。		6.7	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	17.8	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。	3	0.0	10
7 料金が定額であること。		0.0	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	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	15.6	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		26.7	1
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	0.0	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。		2.2	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。		4.4	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	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。		6.7	6

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390300057	小規模多機能かくれんぼ

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	4	4.2	4.1
問2	4	4.1	3.8
問3	4	4.3	4.0
問4	4	4.0	4.5
問5	3	3.6	4.4
問6	4	3.9	4.4
問7	4	3.8	4.3
問8	4	3.7	4.2
問9	4	3.6	4.2
問10	4	4.1	4.4
問11	4	4.2	4.4
問12	3	3.6	4.1
問13	3	3.3	3.5
問14	4	3.8	4.4
問15	3	3.5	3.9
問16	4	4.0	4.2
問17	4	3.8	4.4
問18	4	3.6	4.2
問19	4	3.6	4.1
問20	4	3.5	4.3
問21	4	4.5	
問22	4	3.4	

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	21	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	95.5%	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	19	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	90.5%	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。

問13の「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?」この項目については毎年の事ながら点数が低く、改善項目として挙げている。各スタッフの気持ちが無ければ無いが各人というよりはチームとしてのケアレベルの低さから日常業務だけで手一杯になっている感があるので、次年度スタートまでに年間の具体的な外出計画をたて、各企画担当者を決め改善を進めていきたい。

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。	3	12.5	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	3.9	10
3 雰囲気が家庭的であること。		4.7	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.9	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。		2.4	14
7 料金が定額であること。	4	9.0	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.1	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。	1	14.1	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.5	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。	2	12.5	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。		10.6	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。		6.3	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。		3.5	11
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。		3.5	11

平成30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所(看護小規模多機能))

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？	2	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	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	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？	4	3.6	4.5	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	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	3.8	4.1	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.0	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.1	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.2	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	3.9	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.8	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.4	4.4
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	3.5	4.1	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	4.0	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	3.9	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	3.6	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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？	4	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.4		

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	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	89.3%	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	22	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	88.0%	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。	2	13.1	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。		7.7	7
3 雰囲気家庭的であること。		12.4	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		12.7	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	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。		1.9	11
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。		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。	1	12.0	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	9.7	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。	4	14.7	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	5.0	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。		4.2	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。		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。		1.5	12

平成30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所(看護小規模多機能))

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

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？	2	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？	2	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.5	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	3.6	4.1	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	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	3.8	4.2	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.3	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	3.8	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.1	4.0	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、ご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	3.6	4.2	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.2	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.5	4.4
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？	2	3.5	4.4	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	4.2	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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？	3	3.6	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	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	86.7%	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。

今年度の結果を受けて、問13の地域の活動や戸外の行きたいところへ出かけているか？の評価が3. 2と最も低くご利用者様の外出や地域活動の取組を計画的に実行する課題が明らかになりました。次年度は、事業計画に外出企画を盛り込み実行していきたいと考えております。また、前年度においても問2の苦情窓口についての説明や問3個人情報についての説明も3点台と低く今年度においても、継続してご利用者様及びご家族様に対して説明をしていき改善を図ります。

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。	1	19.1	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。	2	9.9	3
3 雰囲気が家庭的であること。	3	10.5	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	8.6	5
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	9.3	4
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。		2.5	12
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。		5.6	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。		5.6	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.5	12
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。		4.3	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。		7.4	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。		3.7	11
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。		1.2	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。		1.2	14

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390400089	小規模多機能あじさい「すなはら」

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	3.0	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	4.1	2.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.2	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	3.2	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？	4	3.6	3.1	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	3.9	3.4	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？	5	3.8	4.0	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	3.1	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	3.1	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	3.1	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？	5	4.2	3.9	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	3.3	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	2.9	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	3.1	4.4
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	3.5	2.6	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	3.0	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	3.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	2.9	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	3.6	3.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	3.3	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	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	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	40.0%	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。

契約時の説明は、噛み砕いて説明しているつもりですが、解りにくいのご意見もあったことを真摯に受け止め改善に努めたいと思います。また、スタッフがころころ変わることについてのご指摘については、一部のスタッフは変わっていますが、定着率がいい方だと思います。ただ、365日、24時間営業ですのでシフトの関係でそう思われるかもしれません。スタッフの職場環境に努めますので定着に努めたいと思います。ケアマネとのコミュニケーション不足によるご不満があるようです。ご本人様をしっかりとアセスメントし認知症介護に努めご家族様に分かりやすく説明できるよう指導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 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。	3	12.4	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。		9.5	5
3 雰囲気が家庭的であること。	4	10.5	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.5	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	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。		4.8	9
7 料金が定額であること。		7.6	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	2.9	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。	1	12.4	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.8	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	8.6	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。		5.7	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。		0.0	15
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	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。		4.8	9

平成30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所(看護小規模多機能))

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

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	4.2	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？	3	4.1	3.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	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？	4	3.6	3.7	4.4
問6	職員は、ご家族やご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？	3	3.8	3.3	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	3.0	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	3.5	4.2
問10	職員は、ご家族やご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	4.1	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？	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、ご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	3.6	4.0	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.8	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	4.2	4.4
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？	2	3.5	3.4	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	3.5	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	3.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	3.6	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	3.6	3.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	3.4	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.4		

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	90.0%	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。

職員で評価の低い項目に対し話し合いを行い、改善に向けての取り組みを考え決めたことを実行しその後、定期的に話し合いを行い修正・確認を繰り返し職員の意識のズレをなくし、しっかりと取り組んでいく。また他の項目に対してもしっかりと話し合いを行い向上に励む。
--

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。	1	8.9	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。	2	8.9	5
3 雰囲気家庭的であること。		18.9	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		3.3	8
7 料金が定額であること。		10.0	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	1.1	12
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	2.2	11
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.3	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。		17.8	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。		15.6	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。		3.3	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。		5.6	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。	4	1.1	12

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390600118	小規模多機能型居宅介護新栄

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	4.2	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	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	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	3.6	4.5	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	3.9	4.0	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	3.8	3.5	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	3.6	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.0	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	4.0	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、ご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	3.6	3.6	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	2.6	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	3.8	4.3	4.4
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	3.5	4.0	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	3.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	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	3.6	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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？	4	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	2	3.4		

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	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	83.3%	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	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	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。

今回いただきました評価を真摯に受け止め、今まで以上に運営推進会議を活用していき利用者様家族様のご意見いただける場となるよう努めてまいります。また、外出に関しましても地域行事への参加やレクリエーション企画を通して外出機会の確保を行ってまいります。今回の結果を踏まえ、介護・医療知識及び認知ケアの知識や技術を高めるとともにこれからも利用者様ならびに家族様が安心してご利用いただけるよう職員一同努めてまいります。

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。	4	5.3	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。	3	4.4	7
3 雰囲気が家庭的であること。		1.8	11
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		1.8	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	2	0.0	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。		4.4	7
7 料金が定額であること。		3.5	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.8	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。	5	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。	1	7.1	5
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。		25.7	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。		15.9	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。		13.3	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。		12.4	4

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390600183	看護小規模多機能型居宅介護 ゆるり・あ

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	4.2	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？	3	4.1	3.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.0	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	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、ご家族やご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	4.0	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？	2	3.8	4.2	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.2	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.0	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.1	4.5	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	4.7	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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？	1	3.6	4.2	4.1
問13	ご利用者は、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？	1	3.3	3.2	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.5	4.4
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	3.5	3.6	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	2	4.0	3.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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？	2	3.6	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？	3	3.6	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	3.4		

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	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。	2	18.7	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。		0.0	12
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。		12.0	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。		0.0	12
7 料金が定額であること。		2.7	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	0.0	12
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。		14.7	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	12.0	4
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。	1	14.7	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。	5	6.7	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。		4.0	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	12
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	8

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390700074	小規模多機能あじさい「つるまい」

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	4.2	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？	5	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	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	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	3	3.9	4.3	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	3.8	4.2	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	3.8	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.1	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.9	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.0	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.6	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.3	4.4
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	3.5	3.7	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.4	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.1	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	3.6	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.0	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？	5	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	90.9%	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	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	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。

・スタッフには介護が未経験の方も多くみえます。随時指導や研修を行い介護に関わるようにしております。・スタッフ、ケアマネ、管理者も現在行っていることが当たり前と感じてしまいご本人様、ご家族様が感じるニーズを理解できていないこともあるかもしれません。できる限りご要望に対応できるよう遠慮なくお申し出頂ければできる限り対応させて頂きたいと思っております。・スタッフの中に接遇において指導が行き届いておらず申し訳ありません。可能な限りユニットにおいての様子を見るようにしております。随時指導を行い気持ちよくご面会頂けるように致します。

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。	2	12.4	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	8.6	6
3 雰囲気が家庭的であること。	5	8.6	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		14.3	1
7 料金が定額であること。		6.7	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.8	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。	1	11.4	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	0.0	12
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。		10.5	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。		14.3	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。		7.6	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	12
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。		1.9	11

平成30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所(看護小規模多機能))

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？	5	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	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.9	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	3.6	4.8	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	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？	4	3.8	4.6	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.7	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.7	4.2
問10	職員は、ご家族やご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	4.1	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	4.7	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.2	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.8	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.7	4.4
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	3.5	4.4	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.7	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	4.8	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？	4	3.6	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.8	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？	4	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	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	81.8%	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。

前年度のユーザー評価結果を踏まえ、今年度のサービス改善に努めていた結果として、今年度のユーザー評価は全体的に事業所自己評価よりユーザー評価の方が高評価を得られることが出来ました。今後も継続出来るように引き続き取り組ん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。	3	10.8	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。	4	13.4	1
3 雰囲気が家庭的であること。		8.2	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。		0.9	14
7 料金が定額であること。		4.3	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	3.9	12
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。	1	13.4	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	8.2	5
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。		12.6	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。		7.4	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。		4.3	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。		0.9	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	8

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390700140	まりんハウス

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	4.6	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？	3	4.1	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、“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	4.3	4.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.9	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？	5	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、ご家族やご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	4.8	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？	5	3.8	4.7	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.6	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.7	4.2
問10	職員は、ご家族やご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	4.1	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？	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、ご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	3.6	4.8	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	4.0	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	3.8	4.8	4.4
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	3.5	4.4	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.7	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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？	4	3.6	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	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	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。

スタッフ全員で問題点を共有しカンファレンスで1つ1つ問題点の解決法を審議しスタッフ全員が連携し問題解決に 取り組んでいく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	5.7	8
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	9
3 雰囲気家庭的であること。		2.9	14
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	9.5	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
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。		3.8	9
7 料金が定額であること。		3.8	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.8	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	6.7	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	9.5	4
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。	2	13.3	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。		16.2	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。		3.8	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。		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。		10.5	3

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390800148	あーよかった

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	4.2	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	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	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？	4	3.6	4.5	4.4
問6	職員は、ご家族やご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？	5	3.8	4.3	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.1	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.3	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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、ご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	3.6	3.9	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.3	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	4.3	4.4
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	3.5	3.7	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	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？	3	3.6	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.4		

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	19	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	68.4%	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。

自由記載欄より、「リハビリ的運動の増加」や「専門の療法士によるリハビリ」という意見が見られ、施設利用時の運動に対するニーズがあった。入浴や訪問を同時進行で進めていることもあり、現場の職員の人数が少なくなりご利用者に運動を促す環境が作れないことがあった。今後の取り組みとしては、人員配置の手厚い場合であれば、通常通り職員による体操などの運動を促し、職員の手薄な場合には今現在、高齢者専用の体操DVDを映しながらご利用者に参加していただくことで対応していきたいと思う。

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。	5	11.3	4
3 雰囲気が家庭的であること。		12.7	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	2.7	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。		12.7	2
7 料金が定額であること。		4.0	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	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。	2	10.0	6
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	12
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。		15.3	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。		9.3	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。	1	5.3	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。	3	0.7	13

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390800254	オアシスセンター

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	4.5	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	4.1	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.0	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？	4	3.6	5.0	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	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？	4	3.8	4.0	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	3.5	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.0	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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？	4	4.2	4.0	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	3.3	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	4.0	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	4.7	4.4
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	3.5	3.3	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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？	4	3.6	3.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.0	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？	5	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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。

全体平均や事業所評価を下回った項目を中心に職員間での検討を実施致しました。中でも設問7や12のように利用者様の生活における心身の改善について積極的に取り組み、それをご家族様とも共有できるシステム構築が最優先課題と考え、記録やモニタリング手法、発信方法を含め改善いたしました。設問15は定期的に行っている運営推進会議の中で話し合われたことや取り組んでいることが、利用者本人様ご家族様へ還元・浸透できていないと受止め、情報共有およびサービスの見える化を強化して参ります。また、緊急時を含めた柔軟な対応ができる事が小規模多機能の強みですので、人員体制及び仕組みの強化をして参ります。

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 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。	2	10.0	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。		6.7	7
3 雰囲気が家庭的であること。	4	0.0	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		23.3	1
5 個人情報等を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。		3.3	8
7 料金が定額であること。		0.0	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		16.7	2
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。		13.3	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	16.7	2
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	10.0	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。	3	0.0	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。		0.0	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。		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30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391000029	小規模多機能型居宅介護事業所もみの木の家

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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？	4	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.4	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？	4	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、ご家族やご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	4.6	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	3.8	4.3	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.1	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.3	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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？	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、ご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	3.6	3.6	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	2.4	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.2	4.4
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	3.5	2.6	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	3.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	3.9	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	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？	3	3.6	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	12	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	83.3%	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。

「歩けなくならないように散歩とかをもっと増やして欲しい」との意見がありました。最近、近所への散歩が、あまりできてないので、会議を行い、安全に散歩ができるように、計画を立てて行っていきます。フロア内の体操も、時々行えてないので時間を、しっかりとって行えるようにしていきます。また外出レクなど楽しい行事も考えていきます。

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。		10.4	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。		7.4	6
3 雰囲気が家庭的であること。		14.1	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.9	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	3.0	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。	5	3.7	10
7 料金が定額であること。		10.4	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.2	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。	1	16.3	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	3.7	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。		11.1	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。	4	5.2	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。		3.0	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。		0.7	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。		0.0	15

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391100092	小規模多機能型居宅介護結

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	3.7	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？	5	4.1	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	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	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、ご家族やご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	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	3.8	4.1	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.2	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.4	4.2
問10	職員は、ご家族やご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	4.1	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	4.0	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	3.6	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	2.8	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.4	4.4
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	3.5	4.0	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	3.9	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	4.1	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	3.6	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.2	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	87.0%	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	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。

終末期まで対応をしている事業所ではないので、対応ができないが重度化と共に良いサービスの提案などをさせて頂きたいと思えます。職員数に関しては、法人としても課題ではありますので早急に人材確保に努め、より良いサービス提供ができるようにしていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。	3	12.4	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。	2	6.2	9
3 雰囲気が家庭的であること。		10.9	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	7.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。		1.6	14
7 料金が定額であること。		7.0	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.9	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。		14.7	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	10.1	4
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	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。		2.3	13
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.9	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。		3.1	12
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。		8.5	5

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391300254	よってたも〜れ・ひょうたん山

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、[-]

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	4.2	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？	5	4.1	3.7	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.3	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	4.0	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？	4	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	3.9	4.3	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	3.8	4.0	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	3.8	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.0	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	4.5	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	4.6	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.4	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.6	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	4.4	4.4
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	3.5	3.9	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.2	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	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	3.6	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	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	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	68.0%	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。		8.7	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。		3.1	12
3 雰囲気家庭的であること。	2	21.5	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	8.2	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.1	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。		10.3	3
7 料金が定額であること。		5.1	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	3.1	12
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。		10.8	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.0	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。	1	7.2	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。		8.7	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。	5	4.6	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。		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。		4.6	9

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391400088	小規模多機能型ホーム虹色

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？	3	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？	3	4.1	3.3	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	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？	4	3.6	4.4	4.4
問6 職員は、ご家族やご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ていますか？	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	3.8	4.4	4.3
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.4	4.2
問9 職員は、ご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	3.6	4.4	4.2
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.5	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.1	4.1
問13 ご利用者は、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	3.3	3.9	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.5	4.4
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	3.5	3.6	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	4.0	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	4.1	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	3.6	3.8	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	4.5		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.4		

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	21	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	87.5%	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	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	76.2%	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。

契約書や苦情受付窓口、個人情報等の重要事項項目に関してのご説明は事務局が中心となって行っておりますが、虹色でも分かりやすく補足説明する等連携し取り組んで参ります。
また、地域の祭りや老人会に出掛けていること、虹色の地元の町内会に招待頂き参加していること、民生委員との交流があることを、もっと利用者様やご家族にお便り等で発信していき、活動内容をご理解いただけるよう努めます。今年も地域との連携を図り出来る限り多くの活動に参加し、利用者様が地域の皆様と共に笑顔に包まれるようにご支援したいと思います。

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。	1	13.2	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。		15.7	1
3 雰囲気が家庭的であること。		8.8	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.8	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	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。		1.5	14
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。		2.0	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。	3	6.9	7
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		8.8	4
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	9.8	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。	2	5.9	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。	5	5.9	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。		2.9	12
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	7

平成30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所(看護小規模多機能))

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、[-]

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	4.2	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？	4	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	5.0	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？	4	3.6	5.0	4.4
問6	職員は、ご家族やご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？	4	3.8	5.0	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	5.0	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.9	4.2
問10	職員は、ご家族やご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	4.1	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？	4	4.2	5.0	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.7	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	4.4	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	5.0	4.4
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	3.5	4.5	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.9	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	3.6	4.9	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	3.6	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	3.4		

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	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>昨年の評価以上の高い利用者評価をいただきました。よって事業者評価より設問全体が上回る結果となりました。利用者さま、家族さまとの直接的に関わる内容の設問が特に高い評価でしたが、満足せずこの評価を下げることなく、今後は維持もしくは今以上のサービスを提供していかなくてははいけない。その為には職員が働きやすい職場であることや利用者さま、家族さまが、今何が必要か何が問題かを常に把握して支援していかなくては評価はすぐに下がってしまう。期待を裏切らないサービスを今後も提供していかなくてははいけないと今回の結果で強く感じました。</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。		22.0	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。		18.7	2
3 雰囲気が家庭的であること。		7.3	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	2.7	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	3.3	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。		10.7	4
7 料金が定額であること。		0.0	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.0	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。	1	8.0	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	0.0	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。		12.0	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。		10.0	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。	3	0.7	11
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	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。		0.7	11

平成30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所(看護小規模多機能))

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

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	4.2	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	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.7	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	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	3.9	4.6	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	3.8	4.4	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.1	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.4	4.2
問10	職員は、ご家族やご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	4.1	4.5	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	4.1	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.1	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	4.0	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	4.5	4.4
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	3.5	4.5	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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？	4	3.6	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	3.4		

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	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	107.1%	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	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	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご本人様、ご家族様からより信頼いただけるよう、ご相談や、ご提案を丁寧にお伺いし関係づくりに徹してまいります。地域とのかかわりや行事への参加などにも力を入れ、地域交流に努めてまいります。今後もより良い事業所となるように今回の結果を真摯に受け止めサービス改善に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。		6.7	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。	4	3.3	11
3 雰囲気が家庭的であること。		5.8	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	10.8	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		10.0	4
7 料金が定額であること。	5	7.5	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.3	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。	3	4.2	10
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	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。	2	20.0	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。		16.7	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。		5.8	7
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。		0.8	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。		5.0	9

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391500168	よってたも〜れさくら一番館

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	3.0	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	4.1	3.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	2.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.0	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	3.6	3.8	4.4
問6	職員は、ご家族やご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	4.0	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	3.8	4.2	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	3.7	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.4	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	3.8	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.0	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	4.0	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	3.7	4.4
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？	2	3.5	3.0	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	3.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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	3.6	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.2	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	2	3.4		

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	23	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	104.5%	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	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	30.4%	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。

利用者様が住み慣れた場所で、安心して、その方らしく生活を送って頂きたいため、365日のサービスを提供出来る様に、スタッフの教育、育成に努めます。スタッフのケアの統一が、利用者様、ご家族様への信頼に繋がるので、安心してさくらで良かったと言って頂ける様に、研修プログラムを作成して、実行していきたいと思えます。利用者様 ご家族様の声を大切にして、スタッフ間の連絡 報告 相談を徹底して行きたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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。		0.0	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。	4	0.0	9
3 雰囲気が家庭的であること。		0.0	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	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。		3.3	8
7 料金が定額であること。		13.3	3
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	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。		10.0	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	6.7	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。	3	10.0	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。		26.7	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。		16.7	2
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。		13.3	3
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30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所(看護小規模多機能))

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

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	4.2	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	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.9	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？	5	3.6	4.6	4.4
問6	職員は、ご家族やご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	4.6	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	3.8	4.5	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.6	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.5	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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	4.5	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	4.2	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.9	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.8	4.7	4.4
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	3.5	4.2	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	3.9	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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	3.6	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.2	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	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	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。

契約に関する重要事項説明書の説明、苦情相談窓口、個人情報同意書について、契約時にのみ必要な項目ではありますが、できていないという意見もあります。説明する際に、ゆっくりと説明し、最後に分からないことがないか確認をしながら説明をするようにします。問13に関して、すべての利用者様に声をかけてから、対応を考えていき出かけていただくようにします。問16の内容に関して、こちらから、事故やトラブルの話ができていないのは現状です。新規の利用者様や、医療連携が必要な利用者様には、想定をしたうえで、家族が心配する前の段階で積極的に相談説明をさせていただくように家族にも相談の場をもつていただくようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。	3	17.9	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。		3.1	12
3 雰囲気が家庭的であること。		8.7	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.2	4
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	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。		4.6	10
7 料金が定額であること。		5.6	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		11.3	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。	4	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	7.7	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。		6.7	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。	1	2.1	13
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	1.5	14
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。		5.1	9

平成30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所(看護小規模多機能))

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？	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？	4	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	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	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	4	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	3.8	4.5	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.0	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.0	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.5	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、ご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	3.6	3.8	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	2.8	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.8	4.3	4.4
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	3.5	3.8	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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？	4	3.6	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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？	4	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	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	55.0%	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。

全体的に高い評価を頂いている。評価項目問12、13、15の評価が低かった。事業所での様子を分かり易く説明するために写真での報告を行っていく。医療連携が必要な利用者様には看護サマリー等で医療機関と連携を行う。そのために運営推進会議で報告を行っていく、家族の参加を増やしより多くの家族に事業所での様子を伝えていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。	3	12.8	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	5.5	7
3 雰囲気が家庭的であること。		3.7	10
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.6	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		1.2	12
7 料金が定額であること。		10.4	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		12.8	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。		15.9	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	4.3	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。	2	14.6	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。	5	10.4	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。		4.9	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。		3.0	11

平成30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所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391600257	小規模多機能型居宅介護 ゆるり・あ

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	4.6	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	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.6	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？	4	3.6	4.7	4.4
問6	職員は、ご家族やご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ていますか？	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	3.8	4.5	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご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	3.7	4.3	4.2
問9	職員は、ご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	3.6	4.5	4.2
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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？	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、ご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	3.6	4.5	4.1
問13	ご利用者は、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	3.3	3.5	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	3.8	4.5	4.4
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	3.5	3.7	3.9
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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご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	3.8	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、ご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	3.6	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？	5	3.6	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.5	4.8	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？	5	4.5		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	19	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	63.2%	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>ご家族とのコミュニケーション不足があるのではと予想したがご利用者様・ご家族様からの評価はできているの評価も多くみられた。地域へ出ていく支援が評価点数が一番低いので改善できるようにしていきたい。ご利用者様・ご家族様が重要視する利用したい時に(通い・訪問・泊まり)サービスが利用できることがあるようで今後も使い勝手の良さは維持していきたい。</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。		14.7	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。		0.0	12
3 雰囲気が家庭的であること。		13.3	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	8.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		6.7	8
7 料金が定額であること。		2.7	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	12
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	15.3	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	7.3	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。	5	15.3	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	10.7	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。		3.3	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。		0.0	12
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