

# 平成27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

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？	5	4.2	4.2	4.0
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	4.3	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	4.6	3.9
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	4.1	4.7	4.3
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、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	4.1	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	3.9	4.5	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	3.8	4.4	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？	5	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？	5	4.4	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	4.5	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？	5	4.1	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？	3	3.8	3.9	3.6
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	4.7	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	3.7	4.3	3.7
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	4.0	4.3	3.9
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	4.1	4.7	4.4
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	3	3.8	4.3	3.9
問19 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	5	3.9	4.3	4.1
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	5	3.9	4.3	4.2
問22 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23 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.8		

## 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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様(ご家族様)からは、評価欄、コメント欄ともにスタッフの言葉づかいや態度について厳しい評価をいただきました。評価結果を真摯に受け止め改善に取り組んでいきたいと思っております。改善方法としては、ミーティングなどで接遇について再度勉強会を行ってまいります。

## 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。	■	9.5	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。	■	9.5	5
3 雰囲気が家庭的であること。		12.2	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.1	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	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。		10.8	4
7 料金が定額であること。		1.4	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	■	2.7	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。	■	6.8	7
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	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。		13.5	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。	■	13.5	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。		5.4	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。		1.4	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。		1.4	13

# 平成27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

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	4.8	4.0
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	4.3	4.8	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	4.6	3.9
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	4.1	5.0	4.3
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	4.8	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	4.1	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	3.9	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？	3	3.8	4.8	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	4.8	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？	4	4.4	5.0	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？	3	4.5	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？	4	4.1	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	4.4	3.6
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	4.8	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？	3	3.7	4.0	3.7
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	4.0	4.3	3.9
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	4.1	5.0	4.4
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	4	3.8	4.0	3.9
問19 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.8	4.1
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.8	4.2
問22 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23 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.8		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

小規模本来の目的である通い、訪問、泊まりの3つの要素を構築できるように努力していきます。介護や医療的な知識、認知症ケアについても研修を充実させていきます。レクリエーション等を通してご利用者の方々が楽しみながら自立支援できるようにサポート体制を整えていきます。

## 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。		10.7	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。	■	7.1	5
3 雰囲気家庭的であること。		10.7	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.6	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	5
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	2
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。		3.6	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。		14.3	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	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。		3.6	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。		3.6	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		7.1	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。		7.1	5
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。	■	3.6	10

# 平成27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	5	4.2	3.7	4.0
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	4.0
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	4.3	3.1	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	3.7	3.9
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	4.1	4.2	4.3
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、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	4.1	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	3.9	3.9	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？	4	3.8	3.9	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	4.1	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	4.3	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？	5	4.5	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？	4	4.1	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	3.5	3.6
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	4.4
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	3.7	3.3	3.7
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	4.0	3.8	3.9
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	4.1	4.3	4.4
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	5	3.8	3.8	3.9
問19 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.8	4.1
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.1	4.2
問22 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23 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.8		

## 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	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

アンケート結果全体を通して、ありがたい意見をたくさんいただきました。満足していただいている所についてはより良く、改善していくところはスタッフで一丸となって考えながらより良い地域に根付いた事業所を目指していく所存です。今後ともより良い事業所を目指し継続的改善を続けてまいりますのでよろしく申し上げます。

## 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。	■	9.4	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。		7.1	8
3 雰囲気が家庭的であること。	■	7.1	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.4	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。		2.4	13
7 料金が定額であること。		8.2	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.5	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。	■	9.4	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	7.1	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。		9.4	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。		8.2	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。		4.7	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	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。	■	11.8	1

平成27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 全 ユーザー 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 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	4.5	4.0
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	4.3	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	4.8	3.9
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	4.1	4.5	4.3
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、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	4.1	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	3.9	3.8	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	3.8	3.0	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	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？	5	4.4	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？	5	4.5	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	4.1	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	2.8	3.6
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	4.8	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	3.7	2.8	3.7
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	4.0	3.3	3.9
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	4.1	4.7	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	4	3.8	3.3	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.3	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.7	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.8		

## 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	96.2%	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	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	16.0%	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。

今回提出の声掛けなどのアプローチが弱くアンケートの回答率が低くなりました。その件を真摯に受け止め今後より良い地域に密着した事業所となるよう精進してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。		10.0	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。		15.0	1
3 雰囲気が家庭的であること。		5.0	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.0	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。		5.0	7
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。		5.0	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。	■	15.0	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		10.0	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。	■	0.0	13
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	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。	■	5.0	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。		0.0	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。		10.0	3



# 平成27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

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	3.1	4.0
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	4.3	3.4	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	4.0	3.9
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	4.1	3.5	4.3
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、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	4.1	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	3.9	3.4	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？	4	3.8	3.0	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？	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？	5	4.4	3.8	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	4.5	4.0	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	4.1	4.0	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	3.3	3.6
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	4.1	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	3.7	3.3	3.7
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	4.0	3.2	3.9
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	4.1	3.7	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	5	3.8	3.2	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.6	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.1	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.8		

## 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。

<p>たくさんありがたい意見ありがとうございました。色々な意見を真摯に受け止めこれからもより良い地域に密着した事業所を目指していきたいと思えます。ありがとうございました。</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。	■	13.5	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。		10.8	2
3 雰囲気家庭的であること。	■	8.1	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.8	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.4	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。		5.4	8
7 料金が定額であること。		2.7	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえらること。		8.1	4
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。	■	8.1	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	8.1	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。		2.7	12
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。		2.7	12
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	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。		5.4	8
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	12

平成27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？	5	4.2	3.3	4.0
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	4.3	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？	5	4.4	2.5	3.9
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	4.1	5.0	4.3
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、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	4.1	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	3.9	3.8	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	3.8	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？	5	4.1	4.8	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？	5	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？	5	4.5	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	4.1	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？	4	3.8	4.0	3.6
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	4.7	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	3.7	3.5	3.7
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	4.0	2.2	3.9
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	4.1	3.8	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	5	3.8	4.0	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.3	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.3	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.8		

## 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	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	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。

今回の評価結果では、説明事項が詳しく、わかりやすく説明できていないことがわかりました。今後はよりわかりやすい説明を出来るように心がけ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。	■	16.7	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。		13.3	2
3 雰囲気が家庭的であること。	■	10.0	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	6.7	7
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。		10.0	4
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。		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。	■	0.0	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	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。	■	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。		3.3	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		6.7	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。		6.7	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。		3.3	10

平成27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 全 ユーザー 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 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	4.1	4.0
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	4.3	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	3.9
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	4.1	4.5	4.3
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、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	4.1	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	3.9	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	3.8	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？	3	4.1	4.4	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	4.5	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	4.5	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	4.1	4.0	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	3.9	3.6
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	4.4	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？	4	3.7	3.9	3.7
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	4.0	4.1	3.9
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	4.1	4.6	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	5	3.8	4.0	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.5	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.8		

## 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	96.0%	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	70.8%	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。

今回のユーザー評価で、ご利用者・ご家族の思いや願い、要望について職員が理解出来ていない部分があることが評価を通して数字として把握することが出来ました。今後の課題として、日々変化のご利用者・ご家族の状況に合わせた支援が行えるように、送迎時や訪問時等に聞き取りを実施し、支援内容の見直しに努めます。また、全職員が共通した認識で支援を実施出来るように、ケアカンファレンスで支援変更・追加になった背景も共有出来るように努めことと、毎月行っているモニタリングにより統一した支援が実施出来ているかの確認を行います。

## 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。		10.6	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。		10.6	2
3 雰囲気が家庭的であること。	■	4.7	10
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。		4.7	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。		4.7	10
7 料金が定額であること。		5.9	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	■	5.9	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。	■	7.1	6
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	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。	■	8.2	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。		12.9	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。		4.7	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。		2.4	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。		8.2	4

平成27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

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	4.0
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	4.3	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	4.0	3.9
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	4.1	4.1	4.3
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、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	4.1	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	3.9	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	3.8	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？	4	4.1	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？	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	4.5	4.6	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	4.1	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？	3	3.8	3.3	3.6
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	4.4
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	3.7	3.0	3.7
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	4.0	3.6	3.9
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	4.1	4.0	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	3	3.8	3.6	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.9	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	3	3.9	4.3	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.8		

## 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。

施設内のご利用者の様子・スタッフの体制など、ご利用者・ご家族様などに、細かく把握していただける施設を目指し、連携体制や日報などの伝達ツールの見直しを行い改善してまいります。いつでも、ご利用者のご相談に対応できるよう、全職員への情報共有と職員教育を徹底して改善してまいります。
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。	■	11.8	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。		2.9	10
3 雰囲気が家庭的であること。		8.8	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.9	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。	■	14.7	1
7 料金が定額であること。	■	5.9	6
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。	■	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。	■	5.9	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。		2.9	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。		14.7	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。		2.9	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。		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。		5.9	6



平成27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

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	3.8	4.0
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	4.3	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？	4	4.4	4.0	3.9
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	4.1	4.3	4.3
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、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	4.1	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	3.9	4.3	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？	4	3.8	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	4.3	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	4.5	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	4.5	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	4.1	4.5	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	2.6	3.6
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	4.4	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？	4	3.7	4.0	3.7
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	4.0	4.1	3.9
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	4.1	4.6	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	4	3.8	4.1	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.4	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.8		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

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。  
 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。

## 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。	■	10.0	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。	■	12.5	1
3 雰囲気家庭的であること。		0.0	14
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	7.5	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.5	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。		10.0	3
7 料金が定額であること。		7.5	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.5	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。		5.0	10
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	7.5	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。		12.5	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。	■	10.0	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。		5.0	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。		2.5	12

平成27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

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	4.0	4.0
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	4.3	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	3.9
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	4.1	4.4	4.3
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、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	4.1	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？	3	3.9	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	3.8	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？	3	4.4	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	4.5	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	4.1	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	3.5	3.6
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	4.4
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	3.7	4.1	3.7
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	4.0	3.7	3.9
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	4.1	4.2	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	3	3.8	3.7	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.9	4.3	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	3	3.9	4.3	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.8		

## 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	113.6%	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	44.0%	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。

職員の介護レベルの向上を図り、ご利用者様やそのご家族に「利用して良かった。」と思って頂ける様に努力して行きます。

## 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。		10.0	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。		10.0	3
3 雰囲気家庭的であること。		6.0	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	8.0	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.0	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。		4.0	9
7 料金が定額であること。		2.0	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.0	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。	■	8.0	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	4.0	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。		12.0	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。		14.0	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。	■	4.0	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。		2.0	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。		8.0	5

平成27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

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
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	4.3	-	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
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	4.1	-	4.3
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
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	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	3.9	-	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？	4	3.8	-	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
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	-	4.4
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	4.5	-	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	4.1	-	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？	2	3.8	-	3.6
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	-	4.4
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	3.7	-	3.7
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	4.0	-	3.9
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	4.1	-	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	1	3.8	-	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.9	-	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	3	3.9	-	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.8		

## 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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69.6%	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。

## 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	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。	■	10.8	1
3 雰囲気家庭的であること。		7.7	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.6	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.7	5
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。		6.2	9
7 料金が定額であること。		6.2	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。	■	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。	■	1.5	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。	■	10.8	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。		7.7	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。		10.8	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。		4.6	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。		3.1	13

平成27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	
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	4.4	4.0
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	4.3	4.2	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	4.0	3.9
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	4.1	5.0	4.3
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	5.0	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	4.1	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	3.9	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？	4	3.8	4.5	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	4.6	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	4.9	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	4.5	4.6	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	4.1	4.6	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	3.6
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	4.8	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？	2	3.7	3.5	3.7
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	4.0	3.9	3.9
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	4.1	5.0	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	3	3.8	4.5	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.6	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	3.8		

## 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。

設問の全項目において、事業者自己評価よりユーザー評価(利用者)の方が高い結果であり、鳴子のおひさまでの介護を好意的に受け止めていただいていることに感謝します。ユーザーが重要だと思うもので「雰囲気が家庭的であること」が1番になっています。在宅介護を支えるうえでもう一度このことを考えてみたいと思います。例えば自由記載欄に「・・基本的に家にいたいと思っている母なので・・」との言葉もありますが、引っ込みがちな方でも「おひさまは楽しいので行きたい」と感じていただける施設を目指したいと思います。

## 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。	■	16.0	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。	■	8.0	4
3 雰囲気が家庭的であること。		16.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.0	9
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。		8.0	4
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。		6.0	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。	■	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。		8.0	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。		8.0	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。	■	4.0	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。	■	2.0	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。		0.0	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。		0.0	13



平成27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

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	3.3	4.0
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	4.3	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	3.3	3.9
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	4.1	3.3	4.3
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、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	4.1	3.6	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	3.9	3.9	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？	4	3.8	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？	5	4.4	3.9	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	4.5	3.9	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？	4	4.1	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？	5	3.8	3.4	3.6
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	3.6	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	3.7	3.6	3.7
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	4.0	3.4	3.9
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	4.1	4.3	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	5	3.8	3.5	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	5	3.9	3.6	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	5	3.9	3.8	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.8		

## 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	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	75.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約書・重要事項説明書・個人情報同意書(苦情受付窓口)等の契約時の説明は、説明すべき箇所が多く、内容の把握が分かり難かったのではと感じています。何から何までやみくもに説明するのだけは無く、要点を押さえた説明に今後は切り替えます。地域との取り組みも、町内会や近隣保育園だけでなく、区内唯一の「名古屋市認定 認知症カフェ”権平谷集会所”」の開設や、地域を主体とした「ライブケア歌謡祭」の開催等、徐々に拡大しています。

## 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。		6.7	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。		8.9	5
3 雰囲気家庭的であること。		11.1	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	6.7	7
5 個人情報を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。	■	11.1	3
7 料金が定額であること。		4.4	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。	■	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。		2.2	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。	■	13.3	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。	■	13.3	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。		4.4	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。		4.4	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。		8.9	5

平成27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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 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	4.2	4.0
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	4.3	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	3.5	3.9
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	4.1	3.9	4.3
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、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	4.1	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？	5	3.9	4.3	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？	4	3.8	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？	5	4.1	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	4.6	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	4.5	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	4.1	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？	5	3.8	4.0	3.6
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	4.4	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？	5	3.7	3.7	3.7
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	4.0	4.3	3.9
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	4.1	4.4	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	4	3.8	4.0	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	5	3.9	4.1	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.1	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.8		

## 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	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	56.0%	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。

回収率が約半分であったので、回答率を上げることで改善点が見えてくることをお話して次回からは持参をお願いにあがる。契約書、重要事項や個人情報の同意書などの説明は具体例をあげながら説明を行うたり、日頃の話の中でも契約時に説明させてもらったことも再度話しながらしていくことで、理解していただく。対応が遅く感じてしまわれないように返答の期日を伝え、途中報告を行う。

## 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。	■	13.2	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。		8.8	4
3 雰囲気家庭的であること。		2.9	13
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	7.4	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	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。		7.4	6
7 料金が定額であること。		4.4	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.4	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。		13.2	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	4.4	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。	■	8.8	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。		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。		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。		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。	■	2.9	13

平成27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
2391600091	ハーデン千寿

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	4.6	4.0
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	4.3	4.2	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	4.4	3.9
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	4.1	4.6	4.3
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、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	4.1	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	3.9	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？	3	3.8	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	4.3	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？	3	4.4	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	4.5	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	4.1	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	3.7	3.6
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	4.4
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	3.7	4.2	3.7
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	4.0	4.4	3.9
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	4.1	4.7	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	3	3.8	4.2	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.9	4.1	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	3	3.9	4.2	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	2	3.8		

## 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	16	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	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。

まずは貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果を受け改善すべき点が明確になりましたこと心から感謝いたします。『雰囲気家庭的であること』という項目がご利用されてみえる方の重要事項の第1位となっており、それは私たち職員も特に意識しているところです。より一層の家庭的な親しみやすさを作るため、以前に作成していた職員の自己紹介ボードを再作成していきます。また問12、13の評価結果から推測し、レクリエーションに参加していただく方に偏りが見られていることが考えられる為、来年度は様々なご利用者様に応じた楽しみの提供を積極的に行ってまいります。今後とも皆様の貴重なご意見を活かしサービス向上に努めます。

## 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。		7.0	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。	■	9.3	3
3 雰囲気が家庭的であること。		18.6	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.3	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	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。	■	9.3	3
7 料金が定額であること。		4.7	8
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。	■	4.7	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	2.3	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。		11.6	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。		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。	■	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。		7.0	6

平成27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	4.2	4.0
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	4.3	3.2	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	3.7	3.9
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	4.1	4.0	4.3
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	4.0	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？	5	4.1	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？	3	3.9	3.8	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	3.8	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？	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？	5	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？	5	4.5	5.0	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	4.1	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	2.5	3.6
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	4.8	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	3.7	3.6	3.7
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	4.0	3.7	3.9
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	4.1	4.5	4.4
問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？	3	3.8	3.6	3.9
問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.0	4.1
問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.0	4.2
問22	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23	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.8		

## 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	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	46.2%	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。

ユーザー評価参加率が46.2%と低くご家族の評価を頂くことができなかった。ご家族に説明が足らなかった結果でした。今回参加ユーザー様にアンケートを郵送で送りました、その後の説明を電話や送迎時にしましたが内容が伝わっていなかったと思われます。アンケートを手渡しでお渡ししてその際に目的、重要性を説明をして記入していただけるようにする。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 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。	■	16.7	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。		10.0	4
3 雰囲気が家庭的であること。		13.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.3	9
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。		3.3	9
7 料金が定額であること。		6.7	7
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。	■	10.0	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	3.3	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。		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。	■	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。		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	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。		6.7	7