

平成28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	
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	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.6	4.2	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	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？	5	3.8	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	4.2	4.4	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.9	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	3.8	4.5	4.1
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	4.1	4.5	4.3
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	4.3	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？	5	4.1	4.0	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.7	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	3.9	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	3.8	3.9	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	3.9	4.2	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.4	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	4.0	4.2	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.2	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	60.9%	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。

自由記載欄にて、感謝のお気持ちをいただき、職員一同大変うれしく受け取りました。しかし、厳しいご意見もいただいております。人とかかわる基本でもある挨拶ができないスタッフがいることに対しては全体を通し伝えていきます。主治医や処方については、ご利用者様の状態や症状をご家族へ理解していただけるようにコミュニケーションより多くとることと、主治医からの病状説明を再度設定するなど取り組んでいきたい。

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。	■	7.8	6
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	■	11.8	3
3 雰囲気が家庭的であること。	■	13.7	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	5.9	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。		9.8	4
7 料金が定額であること。		3.9	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.0	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。		5.9	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.0	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。		13.7	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。	■	9.8	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。		7.8	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。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.9	10

平成28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	
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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.0	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	4.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	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？	5	3.8	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？	5	4.2	2.7	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	3.1	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	3.8	3.7	4.1
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	4.1	4.2	4.3
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？	2	4.3	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	3.3	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.7	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	3.9	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？	4	3.8	2.2	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	3.7	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気できていますか？	3	4.1	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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？	4	4.0	4.0	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.0	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	87.5%	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。

問題点としては、設問全体的に平均より点数が低く、利用者様、ご家族様の納得いくサービスが十分にできていないことが明らかになりました。今後の取り組みとして、利用契約時の際の説明に時間を充分にとり、サービス内容について説明させていただくこと。サービスについては、在宅で抱えている問題や、家族様の希望を汲み取るように、話し合いの時間を取ること、また、地域での生活を支えていけるように地域の方との関わりを密にすることや、積極的に地域に出かける機会を設けることなど行っていきたいと考えています。

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。	■	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。		21.7	1
3 雰囲気が家庭的であること。		13.0	2
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。		4.3	8
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.3	8
7 料金が定額であること。		8.7	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.3	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。	■	8.7	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	8.7	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。	■	0.0	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。		13.0	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。		0.0	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。		4.3	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。		0.0	12

平成28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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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	4.6	4.1	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	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	3.8	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	4.2	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	3.9	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	3.8	4.4	4.1
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	4.1	4.4	4.3
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	4.3	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	4.0
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.7	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	3.9	4.6	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？	3	3.8	3.6	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	3	3.9	4.1	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気できていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	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	4.0	4.3	3.9
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.2
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	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	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	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	89.5%	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。

今年度の色々な改善及び取り組みにより前年度と比べ全体的にユーザー様に高評価をいただきありがとうございます。その中でも前年度の反省を活かし切れなかった項目として問13の「地域活動への参加やもっと外出の機会を増やす」を問題点として、今後は季節行事や外出企画を通し介護者として「利用者様の生活に張りを持ってもらう」「楽しんでもらう」事に切実に向き合いより良いケアに繋がるように努力していきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	11.0	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。	■	4.1	11
3 雰囲気が家庭的であること。		6.8	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.6	4
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。		5.5	10
7 料金が定額であること。		4.1	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.7	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。	■	12.3	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	6.8	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	12.3	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。		9.6	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。		8.2	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。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		6.8	7

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390300107	小規模多機能恵

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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	4.6	-	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	-	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？	3	3.8	-	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	-	4.2
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？	2	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？	3	3.8	-	4.1
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	4.1	-	4.3
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	4.3	-	4.4
問12	事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.1	-	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	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	3.9	-	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	3.8	-	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	3.9	-	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.1	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	-	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	-	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

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。	■	8.5	5
3 雰囲気が家庭的であること。	■	10.6	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.4	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.3	8
7 料金が定額であること。		4.3	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.1	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。		13.8	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	4.3	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。		8.5	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。		10.6	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。	■	4.3	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。		2.1	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。		4.3	8

平成28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	
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、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	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	4.4	-	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？	4	4.6	-	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	-	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.8	-	4.4
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	-	4.2
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	3.9	-	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	3.8	-	4.1
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	4.1	-	4.3
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	4.3	-	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.1	-	4.0
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	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？	5	3.9	-	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	3.8	-	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	-	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.1	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	-	4.2
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	4.0	-	3.9
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.2
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	26.7%	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。

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。		11.1	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。	■	11.1	3
3 雰囲気が家庭的であること。		0.0	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.1	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。	■	0.0	8
7 料金が定額であること。		11.1	3
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	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。	■	22.2	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	0.0	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。	■	22.2	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		0.0	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。		0.0	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。		11.1	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	8

平成28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
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	4.4	5.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	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	4.6	5.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.0	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.8	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	4.2	5.0	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.9	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	3.8	4.7	4.1
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	4.1	5.0	4.3
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	4.3	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	4.3	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.7	5.0	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	3.9	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	3.8	4.7	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	5.0	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.1	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	5.0	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	4.0	5.0	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	5.0	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	82.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	28.6%	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。

小規模多機能ご利用で、住み慣れた自宅や地域での生活を継続できることとの要望が意外と少ない事のようにです。24時間365日途切れない安心できるケアを望んでおられるようです。顔なじみのスタッフで安心して介護を受けられるように、スタッフの移動、離職のないように教育、研修に力を入れていきたいと思ひます。また専属のケアマネジャーによりきめ細かな柔軟なサポートができるよう支援していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	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。		13.3	3
3 雰囲気家庭的であること。		20.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	9
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	■	6.7	6
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らること。		0.0	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		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。	■	0.0	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	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。		13.3	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。		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。		13.3	3

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390600092	かくれんぼ鶴舞

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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	4.6	-	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	-	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.8	-	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	-	4.2
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	3.9	-	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？	5	3.8	-	4.1
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	4.1	-	4.3
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	4.3	-	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	-	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	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？	3	3.9	-	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	3.8	-	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	-	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.1	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	-	4.2
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	4.0	-	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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。

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。	■	14.3	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。		8.6	6
3 雰囲気家庭的であること。	■	5.7	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	5.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		5.7	7
7 料金が定額であること。		11.4	3
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	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。	■	11.4	3
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。		17.1	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	■	11.4	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。		5.7	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。		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。		2.9	11

平成28年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(小規模多機能型居宅介護)

事業者番号	事業者名
2390700108	小規模多機能ホームみなみやま

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	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	4.6	4.4	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	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	3.8	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？	5	4.2	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	3.9	4.0	4.1
問9	職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.8	4.4	4.1
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	4.1	4.5	4.3
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	4.3	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？	3	4.1	4.5	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	3.7	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	3.9	4.6	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？	3	3.8	4.1	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5	3.9	4.2	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.1	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	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	4.0	3.9	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	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	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	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	48.0%	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>問13 戸外には季節行事や定期的な外出を行っているが、地域の活動にはなかなか参加出来ていない現状がある。今後は、地域の活動に積極的に参加出来るように、行事の情報収集を行う。また、実際に活動してる様子を事業所新聞を活用しながらご利用者・家族にお伝えする。</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。	■	14.0	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。		12.0	3
3 雰囲気家庭的であること。		8.0	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	2.0	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	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。		4.0	9
7 料金が定額であること。		2.0	11
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。	■	12.0	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		6.0	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	14.0	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。	■	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。		2.0	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。		2.0	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。		6.0	7

平成28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？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	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	4.6	4.0	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.2	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.8	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	4.2	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？	5	3.9	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	3.8	3.8	4.1
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	4.1	4.0	4.3
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	4.3	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	4.0	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.7	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	3.9	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	3.8	3.3	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	3	3.9	3.9	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.4	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	4.0	3.6	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	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。

今回のユーザー評価実施結果を受けて、「小規模多機能」としての在り方について考えさせられました。通いや緊急時のショートステイの対応は評価していただいていたが、ご家族様との話し合いの場や訪問分野における不十分さをご指摘いただきました。今後は、その部分での強化を図ることで、よりご家族様のニーズに応じていけるよう努めます。

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。		12.2	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。		12.2	2
3 雰囲気が家庭的であること。		12.2	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	4.9	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。		12.2	2
7 料金が定額であること。		2.4	11
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。	■	14.6	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	7.3	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。		4.9	9
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。		7.3	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。	■	7.3	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。		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。		2.4	11

平成28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	4.4	3.5	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	4.4	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？	4	4.6	3.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	3.3	4.4
問6 職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.8	3.3	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	4.2	3.3	4.2
問8 職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	3.3	4.1
問9 職員は、利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	3.3	4.1
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	4.1	3.3	4.3
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	4.3	3.0	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	3.7	4.0
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.7	3.0	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	3.9	3.0	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？	4	3.8	3.0	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	3.0	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気できていますか？	4	4.1	3.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.3	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	4.0	3.0	3.9
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.3	4.2
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	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	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	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。

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。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に務め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	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。	■	8.3	5
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。		16.7	1
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。		8.3	5
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。	■	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。		16.7	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		8.3	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。	■	0.0	9
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。		8.3	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。		16.7	1
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	9
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	9

平成28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	4.4	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？	3	4.4	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	4.6	3.8	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	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	3.8	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？	3	4.2	4.0	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.9	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	3.8	4.1	4.1
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	4.1	4.3	4.3
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	4.3	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	3.8	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.7	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？	3	3.9	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	3.8	4.0	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	3	3.9	3.9	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.1	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	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	4.0	4.0	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.0	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	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	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。

看取りまで行える事業所ではないため、将来的な不安を抱いているご家族様がいらっしゃることは把握しております。そうした終末期になる一歩手前で利用者様の今後を見据え、医療機関や医療の対応が出来る施設へつないでいけたらと考えております。

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。		12.0	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		16.0	1
3 雰囲気が家庭的であること。		12.0	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	6.0	8
5 個人情報や絶対的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	5
7 料金が定額であること。		8.0	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.0	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。	■	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。	■	6.0	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。		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。		6.0	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。	■	0.0	13
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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。		4.0	11

平成28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？	5	4.4	4.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	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	4.6	4.0	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	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	3.8	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？	5	4.2	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？	4	3.9	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？	4	3.8	4.2	4.1
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	4.1	4.2	4.3
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	4.3	4.3	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.1	4.1	4.0
問13 利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.7	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	3.9	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	3.8	3.1	3.6
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	3.7	4.0
問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	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	4.0	3.8	3.9
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.2
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.4		

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	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	59.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

地域活動は、楽しみの一つとして参加していますが 事業所から地域に向けての活動も考えたいです。(カフェ的な憩いの場等) 職員の人柄、力量が大切というご意見を深く受け止め 利用者様に信頼していただけるような寄り添う支援 また、進歩ある技術を学ぶ機会を増やして 安心安全を御提供できるよう努めたいと思います。

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。	■	11.3	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。	■	15.1	1
3 雰囲気が家庭的であること。		11.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	5.7	8
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。		5.7	8
7 料金が定額であること。		3.8	11
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。	■	5.7	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	1.9	13
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.5	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。		9.4	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。		11.3	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。		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。		7.5	6

平成28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？	5	4.4	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	4.4	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	4.6	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	4.2	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.4	4.4
問6	職員は、家族や利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	3.8	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	4.2	4.1	4.2
問8	職員は、利用者の介護計画を家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	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	3.8	3.6	4.1
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	4.1	4.0	4.3
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	4.3	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	3.9	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.7	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	3.9	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？	3	3.8	3.3	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	3.8	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気できていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	1	3.4		

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。

今回、利用者評価が事業所評価より低い項目で目立ったもの次の3項目でした。
 問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ 問2
 苦情受付窓口について、説明ができていますか？ 問3 利用者や
 家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明ができていますか？ いずれも最初の契約時
 の項目であり、納得されないまま過ぎてしまっているものと気づかされました。今後は、丁寧にそして言葉によっ
 てはわかりやすい説明をしてしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		10.5	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。	■	10.5	2
3 雰囲気が家庭的であること。		13.2	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.6	11
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。	■	10.5	2
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。		7.9	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。	■	10.5	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	7.9	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。		5.3	9
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。	■	10.5	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。		2.6	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。		2.6	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。		5.3	9

平成28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	4.4	3.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	2.8	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	4.6	3.3	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	3.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	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？	3	3.8	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	4.2	3.6	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	3.9	3.5	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	3.8	3.5	4.1
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	4.1	3.8	4.3
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	4.3	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	3.9	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.7	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	3.9	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？	4	3.8	2.8	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	3.0	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.1	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	3.5	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	4.0	3.6	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.6	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.4		

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	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	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	■	12.1	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。	■	6.1	6
3 雰囲気家庭的であること。		6.1	6
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。		3.0	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。	■	6.1	6
7 料金が定額であること。		9.1	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	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。		6.1	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.0	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。	■	18.2	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		9.1	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。		12.1	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。		3.0	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。		6.1	6

平成28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	4.4	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？	5	4.4	4.4	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.6	4.6	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	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？	4	3.8	4.7	4.4
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.2	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？	4	3.9	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	3.8	4.5	4.1
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	4.1	4.6	4.3
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	4.3	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	4.1	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.7	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	3.9	4.6	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	3.8	4.2	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	4.5	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気できていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.4		

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	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	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	65.2%	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。

・スタッフが忙しそうでなかなか家族が思った事が言えない、家族が話し合えるシステムが無いという件に関して、今後スタッフが送迎に伺った際にはご自宅のご様子や困ったことなどを聞かせていただいたり、毎日お渡しする連絡帳の家族欄に記載していただいた情報をスタッフがまとめ、ケアマネに報告し、月に一度ご家族のもとへ伺い相談案件に対する提案、アドバイスをしていく。

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。		12.9	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。		8.6	6
3 雰囲気家庭的であること。		2.9	12
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	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。	■	10.0	4
7 料金が定額であること。		5.7	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.3	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。	■	12.9	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	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。		11.4	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	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。	■	4.3	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。		2.9	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。		5.7	7

平成28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 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？	3	4.4	4.2	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	4	4.6	3.9	4.0
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	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？	3	3.8	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？	3	4.2	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	3.9	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？	3	3.8	3.9	4.1
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	4.1	4.3	4.3
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	4.3	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	4.0
問13	利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.7	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	3.9	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	3.8	3.5	3.6
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	3	3.9	3.8	4.0
問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気できていますか？	4	4.1	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、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.7	3.9
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.2	4.2
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.6		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	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	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。

○地域の活動や戸外の行きたい所へ出かけているか？利用者様の外出をした際、写真を必ずとり写真をご家族にお渡しをする。○利用中の事故、トラブル等緊急時の対応についてご家族に説明、相談がされていますか？事故が起きた際、ご家族に連絡謝罪をすぐに行うことを、事故検討会議にて全スタッフに徹底しています。○ケアマネジャーとの面談月初めに家族に予め何日都合のよい日を聞く、ケアマネジャーだけでなく、送迎時にスタッフから家族に確認をする。独居の方の生活が家族に分かるよう月に1度ご様子が分かるよう写真をおく。

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。	■	14.1	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		14.1	1
3 雰囲気が家庭的であること。		7.8	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	■	1.6	13
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。		10.9	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。		10.9	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	■	4.7	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	■	6.3	7
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		10.9	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。		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。		1.6	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。		3.1	12