

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

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

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	4.5	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.2	4.5
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	4.4	3.7	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.1	3.7	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.1	3.9	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.0	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	3.4	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.4	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	3.9	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.2	3.6	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	3.9	4.4
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	4.8		
問22	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	74.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	10.7	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。	2	9.9	5
3 雰囲気家庭的であること。		17.6	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.8	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		5.3	6
7 料金が定額であること。	3	4.6	8
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	5.3	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.1	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	5	14.5	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		16.8	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。		3.8	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。		4.6	8

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

事業者番号	事業者名
2390100226	建国ビハーラてんまん

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
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	4.4	4.7	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.7	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.7	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.7	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	2	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.6	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4
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	4.8		
問22	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	11	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	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	63.6%	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。

職員一人一人が小規模の顔であることの自覚を持って職務にあたるよう、また、長く勤めることができるよう職場環境を整え、教育・研修を通してやりがいや使命を感じれる職員を育成します。また、利用者様にとって、いつまでも慣れ親しんだ自宅や地域で生活ができるようなきめ細やかな支援をしていきます。また、利用者様に体調管理については、職員同士の申し送りを密にし、情報共有を図ると共に、家族様への報告、連絡をいたします。

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。	1	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。		6.7	6
3 雰囲気家庭的であること。		16.7	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	6.7	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	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。		8.9	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		14.4	2
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	3	0.0	14
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	3.3	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	5	10.0	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。		3.3	11
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。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.3	11

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

事業者番号	事業者名
2390300057	小規模多機能かくれんぼ

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	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.4	4.6	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.8	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.7	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
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	4.8	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.5	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.2	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.7	4.4
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	4.8		
問22	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	23	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	92.0%	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。

前年度の改善課題であった外出の充実について、今期は計画通りに実施出来た甲斐も有って改善傾向の評価を頂けた。他の項目についても今期は比較的良い評価を頂けたと感じる。来期の改善課題に関しては、引き続き問13の外出の充実と、問15の地縁組織との連携についてを改善項目として奮起したい。

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。	5	9.3	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。	1	6.7	8
3 雰囲気家庭的であること。		10.3	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.7	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。		5.7	9
7 料金が定額であること。		4.3	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	7.0	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。	2	10.7	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		10.0	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。	3	11.7	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.0	11
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	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		8.7	6

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

事業者番号	事業者名
2390300107	小規模多機能恵

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.5	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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？	4	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.1	4.5
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	4.4	3.9	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.1	3.8	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.0	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.2	4.5
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	4.1	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.9	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.6	4.1	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	3.9	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.0	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.0	4.4
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	4.8		
問22	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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	79.2%	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。

問7)問9)の無回答のユーザー評価より、利用者様の状態や様子等についての報告が出来ていない。ご利用者様の思いや願い要望などを理解しサービス内容に活かされていない。との事から、ご利用者様ご家族様とのコミュニケーション不足と信頼関係の構築が不足されていると思います。今後、ご家族様への連絡を取るよう心掛け、信頼関係の構築に励んでいきたいと思っております。問15)より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る。の回答より4名も無回答がおられた事に関して、無回答ご利用者様についての関係機関の連携をわかりやすくし、支援して行けるように努め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。	1	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。		8.2	8
3 雰囲気家庭的であること。	5	11.7	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.1	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.9	9
7 料金が定額であること。	3	3.9	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.5	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。	4	10.4	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	10.0	6
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		11.3	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。		10.4	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。		3.5	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。		2.2	13

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
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	4.4	4.9	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.7	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.9	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.5	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	3.9	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.2	4.7	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.7	4.4
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	4.8		
問22	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問13、問15の2項目の評価が当事業所設問別平均点を大きく下回る結果となった。問13に関して、毎月1度の施設主催の「かくれんぼマルシェ」定期的な近隣神社の清掃活動、学区主催イベント行事、敬老会「三味線演奏」「詩吟」など多種にわたり地域交流を行っているが、ご家族へのアナウンス不足の為、低い評価の可能性が高い。今後はブログなども活用し情報提供する。外出レクは非常に少なく、今後は企画担当者は決め積極的に外出する機会を増やす。問15に関して独居の方へは積極的に連携支援している。家族様同居の方へは意識が薄かった為、ケアマネを中心として積極的に関わっていく。

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。		11.3	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		3.1	11
3 雰囲気家庭的であること。	5	8.8	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		13.9	1
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	1	3.6	10
7 料金が定額であること。		4.6	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	12.9	3
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	2	4.1	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		9.8	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	13.4	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。		8.8	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。		2.1	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	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.1	12

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
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	4.4	4.6	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.1	4.4	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.6	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.1	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.3	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.2	4.4	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4
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	4.8		
問22	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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	41.2%	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。

頂いたご意見を真摯に受け止め改善していきたいと思えます。臨機応変が売りの小規模多機能ではありませんが、当日、翌日の送迎対応には限界がありますので、予定が事前にわかると対応しやすいかと思えます。極力ニーズにお応えできるように努めますが、ご理解いただきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		18.7	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		10.7	5
3 雰囲気家庭的であること。		13.3	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	11
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	2	6.7	6
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	1	5.3	9
7 料金が定額であること。		6.7	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	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	3	16.0	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.0	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。	4	13.3	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		6.7	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。	5	2.7	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。		0.0	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。		0.0	11

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

事業者番号	事業者名
2390600092	かくれんぼ鶴舞

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	2.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	2.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.0	4.5
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	4.4	4.2	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.1	4.0	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.0	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.3	4.5
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	4.1	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.4	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.0	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	3.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.1	4.4
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	4.8		
問22	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	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	94.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	56.3%	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。

今回のアンケートで分かり難いと指摘いただいた箇所について、再度説明をしてご納得していただけるようにします。今後は指摘いただいた箇所について重点的に説明をします。町内、地域との連携を図る為に行事などを通してもっと積極的に地域に出て行けるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	5	4.8	11
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		7.7	6
3 雰囲気家庭的であること。		9.6	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	6.7	8
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	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。		9.6	3
7 料金が定額であること。		1.0	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	6.7	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。	1	2.9	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		10.6	2
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.7	6
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	3	14.4	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	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	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。		8.7	5

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

事業者番号	事業者名
2390600118	小規模多機能型居宅介護新栄

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	4	4.5	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
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	4.4	4.3	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.1	4.0	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	3	4.2	4.5	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	2.7	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.0	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.8	4.4
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	4.8		
問22	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。

今回いただきました評価を真摯に受け止め、外出に関しましては地域行事への参加やレクリエーション企画の頻度を上げ、外出機会の確保を行っていきます。また町内会や民生委員、医療機関との連携を密にし、いつまでも自宅で暮らし続けられるようサポートしていきます。今回の結果を踏まえ、これからも利用者様ならびに家族様が安心してご利用いただけるよう職員一同努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	2	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。	1	8.9	4
3 雰囲気家庭的であること。		8.9	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	0.0	14
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.4	7
7 料金が定額であること。		2.2	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.4	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。	4	0.0	14
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		12.2	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。		15.6	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。	3	23.3	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.3	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。		4.4	7
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.4	7

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.9	4.5
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	4.4	4.5	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.1	4.6	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.8	4.5
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	4.8	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.6	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.3	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.4	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.4
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	4.8		
問22	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	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。

地域の活動への参加が少ない事は気になっていましたが、ご利用者様も同じくらい望まれていた事を、今回の評価結果で理解しました。町内会や民生委員との連携によるご利用者様への支援も出来ていない事も、改めて認識できた事は今後の運営推進会議を開催する上でも改善課題として取り組みたいと思います。

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。	4	15.8	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。	5	4.2	8
3 雰囲気家庭的であること。		15.0	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	3.3	9
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。		11.7	5
7 料金が定額であること。		0.0	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		6.7	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。	3	9.2	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	0.0	14
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		14.2	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。		13.3	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。		2.5	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.7	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。		0.8	13

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

事業者番号	事業者名
2390700108	小規模多機能ホームみなみやま

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	4.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.4	4.4	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.1	4.3	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.1	4.6	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.8	4.5
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	4.9	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.2	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.1	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.5	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.2	4.6	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4
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	4.8		
問22	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	91.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	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。

前年度の評価結果を基に、運営推進会議と職員会議の中で検討し、サービス改善に努めました。まだまだアピール不足の部分がある為、今後も施設新聞や連絡帳等を活用しながら、ご利用者・ご家族にご理解頂けるように努めます

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。	3	13.3	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。		9.9	5
3 雰囲気家庭的であること。	5	7.6	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.6	4
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.0	12
7 料金が定額であること。		4.6	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		14.1	1
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	7.6	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	6.1	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。	4	11.0	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		1.1	13
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.3	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	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。		4.9	10

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

事業者番号	事業者名
2390700140	まりんハウス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.4	4.5
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	4.4	4.4	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	3.8	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.1	4.0	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.3	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.0	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.5	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.0	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.2	3.7	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.2	4.4
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	4.8		
問22	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	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	61.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

施設が位置する地域の活動には職員と参加する機会はあるものの利用者が住む地域の活動に参加する機会は今までほとんどないのが現状である。利用者が住む地域の情報を収集するとともに民生委員や町内会等と連携をはかり今後参加できるよう努めていく。また当施設を利用開始に至るまでは民生委員やいきいき支援センター等との連携ははかれているが利用が始まると関係がときぎれてしまう。今後は継続できるよう努めていく。

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。		10.7	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		1.3	13
3 雰囲気家庭的であること。		24.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	2.7	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	4
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		0.0	15
7 料金が定額であること。		6.7	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.3	9
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	1.3	13
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	2.7	10
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	1	16.0	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。	4	6.7	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.7	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。		6.7	4
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	4

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

事業者番号	事業者名
2390800148	あーよかった

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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？	5	4.5	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	3.9	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.1	4.5
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	4.4	4.3	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.1	4.3	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.3	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.0	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	3.6	3.1	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.1	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4
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	4.8		
問22	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	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	71.4%	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の実施結果からは、概ね高評価をいただけていましたが、前年度に比べると外出を行う機会が少なかったように思います。原因の一つとしては、職員の減少が考えられます。来年度は、人員に余裕のある日には積極的に外出を行う機会を増やしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		7.5	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。		21.7	1
3 雰囲気家庭的であること。		18.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.5	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.3	9
7 料金が定額であること。		7.5	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	3	0.8	13
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	9.2	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.8	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。	2	11.7	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	4	6.7	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.0	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。		2.5	10
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。	5	2.5	10

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

事業者番号	事業者名
2390800254	オアシスセンター

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	2.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.4	4.3	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.7	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.7	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.7	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.0	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	5.0	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.7	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.4
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	4.8		
問22	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	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	61.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	37.5%	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。

共通設問の契約書、重要事項説明の分かりやすさについて、不十分との結果を踏まえ、新規利用時、要介護区分変更時等、懇切丁寧に対応して参ります。問15の地域連携におきましても、利用者様が在宅生活を継続してゆく上で必要不可欠な事項でありますので、多職種協働はもちろんの事、インフォーマルな地域資源とも連携を深めて参ります。具体的には運営推進会議以外にも、地域サロンや町内会、婦人会の参加や通院支援、買い物支援など利用者様の生活が充実したものになるよう努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	8.9	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。		6.7	5
3 雰囲気家庭的であること。	5	0.0	11
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.7	5
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。		4.4	8
7 料金が定額であること。		0.0	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		8.9	3
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		33.3	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	0.0	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。	2	15.6	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。	3	0.0	11
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.4	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		6.7	5

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

事業者番号	事業者名
2390900047	よってたも〜れ熱田

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	4.5	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.4	4.0	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.3	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.4	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.1	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	2.5	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	3.9	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.2	4.4
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	4.8		
問22	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	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	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	92.3%	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。

家庭的で緊急時の対応など訪問に切り替えたりととても喜んでいただけている様子がわかり、引き続き場合に応じた対応をし行く。それと同時に、小規模の在り方、サービスの在り方など今一度お伝えしていかなくてはならず、運営推進会議などで、家族様の意見交換などもうすこし深く話し合いたい。

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。		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。		9.5	5
3 雰囲気家庭的であること。	5	10.3	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	6.0	9
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		0.0	14
7 料金が定額であること。		3.4	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	6.9	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。	3	13.8	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	8.6	6
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.8	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。		10.3	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。		3.4	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	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.3	10

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

事業者番号	事業者名
2391100092	小規模多機能型居宅介護結

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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、“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	4.5	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.4	4.3	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.1	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.1	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.6	4.2	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.2	4.2	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.4
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	4.8		
問22	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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.7%	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。

ご利用者様並びにご家族様には日頃からご理解・ご協力をいただき、感謝しております。ユーザー評価の事業者と利用者の意識の差(重要度)では、ご利用者様と事業者が重要と思われる箇所の意識の差がありました。皆様方の意見を参考に、ご利用者様の為にまた地域の方の為に、スタッフと共により良い施設にしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		17.0	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。	5	9.6	3
3 雰囲気家庭的であること。	1	8.1	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.4	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。	2	3.0	11
7 料金が定額であること。		14.1	2
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		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。		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。		5.2	10
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	3	3.0	11
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	4	2.2	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	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		5.9	8

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

事業者番号	事業者名
2391300106	小規模多機能型居宅介護ひょうたん山そよ風

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	4.5	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
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	4.4	4.3	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	4.1	4.2	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.6	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.7	4.5
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	4.6	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.3	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.2	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.2	3.9	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	2	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4
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	4.8		
問22	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	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	94.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	68.8%	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。

サービスを利用する上で大切に思うことの優先順位が、お客様と違うことに学びがありました。お客様本位であることはもちろんですが、事業所が専門職のケアとして大切にしていること、取り組んでいることを伝えていかななくてはならないと感じました。毎月開催しているサービス会議で改善を図ってまいります。

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。	3	7.4	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。		11.4	3
3 雰囲気家庭的であること。		10.1	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	1.3	13
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。		6.0	6
7 料金が定額であること。		3.4	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.4	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。		22.1	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	6.0	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。		4.7	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。	5	14.1	2
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		0.7	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。		1.3	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	2.7	12

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

事業者番号	事業者名
2391300254	よってたも〜れ・ひょうたん山

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	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.4	3.9	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.6	4.5
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	4.9	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.0	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	4.3	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	2	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.2	4.0	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.1	4.4
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	4.8		
問22	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	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	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	36.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

具体的には毎朝のミーティングの際にお互いの情報の共有を徹底し、また声掛けを行うことでチーム内の連携感を増すことを目標にしたいと思います。社内研修での《根拠のある介護》を根本から学び新しい介護を取り入れ技術の向上に努めていきたいと思います。キャリア段位レベル2.3や喀痰吸引の資格を取っていくようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		12.5	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。		0.0	13
3 雰囲気家庭的であること。	1	15.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	5.0	9
5 個人情報を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。		11.7	6
7 料金が定額であること。		1.7	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	0.8	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		12.5	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.8	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	4	14.2	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	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。		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。		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。		5.8	8

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

事業者番号	事業者名
2391400088	小規模多機能型ホーム虹色

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.5	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.5	4.1	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.4	4.7	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.4	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.4	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.9	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.8	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.8	4.4
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	4.8		
問22	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	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	71.4%	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	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	85.0%	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。

苦情受付窓口の説明につきましては、事務局との契約時にかかわらず、ケア会議やご家族がお越しの際にも、随時、分かりやすく、ご説明をしていきたいと思っております。個人情報取り扱いにつきましてもこれまでと同様、個人的な情報が他の方に漏れることなく、施設側とご家族間で大切に共有できるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	5	4.3	12
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。		11.4	2
3 雰囲気家庭的であること。	4	19.6	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.8	3
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.1	4
7 料金が定額であること。		5.5	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.5	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	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。		4.3	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。	2	7.1	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.9	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	3	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。		0.8	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		5.9	7

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

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.5	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
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	4.4	4.6	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.6	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.6	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.9	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	4.1	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4
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	4.8		
問22	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

結果に大きな差はなかったが、契約等の説明では、全職員が契約内容に理解していなかった事、利用者や家族は契約時には負担があると感じた。まずは、全職員に契約内容の説明、利用者や家族には一気に説明せず休憩しながら固い雰囲気をなくす努力をしていかななくてはいけない。意識の差では複数のサービス利用、24時間365日安心できる、急な利用ができるなど小規模多機能居宅介護の基本となる項目が重要視されている事を改めて知り、今後も安心していただけるサービスを提供していかななくてはと強く感じた。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	3	19.4	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		12.7	3
3 雰囲気が家庭的であること。		9.1	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	4.2	7
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	2.4	11
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.2	7
7 料金が定額であること。		3.6	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.6	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	13.9	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.6	14
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	9.7	5
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		12.1	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。		2.4	11
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.8	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	15

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

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.4	4.3	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.4	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.4	4.8	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	3.9	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.9	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.1	4.9	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	4.4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.2	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.2	4.4
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	4.8		
問22	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	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	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	47.6%	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。

サービスを利用することでのご利用様の変化など、もう少し細かくお伝していくこと、在宅での生活にも今まで以上に活気がみられ、ご家族様にもご満足いただけるよう、事業所全体で取り組んでいきます。また、地域での活動、外出についての項目が低かったので、皆様にきちんとお伝えしていくよう改善していきます。

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。	2	13.0	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。		11.5	3
3 雰囲気家庭的であること。		5.3	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	9.2	6
5 個人情報を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。		9.9	5
7 料金が定額であること。		0.8	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.3	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。		4.6	10
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	1.5	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	5	19.1	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。	4	11.5	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		6.1	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。		1.5	11
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.8	13

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

事業者番号	事業者名
2391500168	よってたも～れさくら一番館

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	3.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	2.4	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？	3	4.5	2.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	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	3.9	4.1	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.4	4.2	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.1	4.0	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.0	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.1	4.5
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	4.0	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	3	4.2	3.8	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.4	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.1	4.4	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	2	3.7	3.4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.2	3.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.4
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	4.8		
問22	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様 ご家族様からのご意見をスタッフ一同で、ミーティングの中で、改善できるように話し合いをして、スタッフ一人一人が、実践し ご利用者様 ご家族様の満足度を上げて頂けるサービスの向上に努めていきます。

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。	3	16.8	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		3.4	10
3 雰囲気家庭的であること。	5	2.0	13
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	3.4	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	4	2.7	12
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。		12.1	3
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		10.1	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		9.1	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。		17.5	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。		5.4	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	2	6.7	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。		0.7	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。		4.0	9

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

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.4	4.3	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.6	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.6	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.6	3.7	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.5	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.8	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.2	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.0	4.4
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	4.8		
問22	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	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。

その方の生活の目標に向かう努力はしていたが、家族と会うことがままならない方や、話し合いが出来る時間が少ない家族には今後その次をどう支援していくべきかを考えていないため、次の目標、ゴールに向けての内容は進めれていないのではないかとのお話し合いからの意見を受け、今後は管理者はもちろんの事、他のスタッフも送迎時や来所時に家族と話をし情報や家族の思い、希望を伺い、常に目標、ゴールの確認を行い支援していく。カンファレンス時の内容を記録に残し職員全員が把握できるようにする。

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。	2	20.0	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。		5.0	9
3 雰囲気家庭的であること。		7.2	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.0	2
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	1	7.2	6
7 料金が定額であること。		1.7	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.9	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。		10.0	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	7.2	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	9.4	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	5	7.8	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.4	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.1	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。		3.3	12

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

事業者番号	事業者名
2391600174	小規模多機能ホームライフケア一つ山

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
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	4.4	4.4	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.1	4.2	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.4	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.3	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.6	3.2	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.1	4.3	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.2	4.4	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.8	4.4
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	4.8		
問22	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	104.2%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的には平均に近い評価をいただいている。その中で問13、問20に関しては平均より劣っていることが目につく。家族としてサービス何を提供しているのかが分からない、目に見えないので分からないのかと思われる。利用の日には連絡帳で日中、宿泊の状況はお伝えしているが、月1回の面談時に写真、動画を見ていただけるよう、日頃の様子を写真に撮る。評価の順位を見てもサービスについての項目が上位でした。評価内容を反映し、ご家族に報告していく。

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。	3	19.1	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	4	2.4	12
3 雰囲気家庭的であること。		6.2	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.0	3
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.0	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。		5.3	9
7 料金が定額であること。		4.3	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		9.1	5
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。		11.5	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	6.7	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	9.6	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	5	9.1	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.3	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。		2.4	12

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

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.5	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.8	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	4.3	4.4	4.5
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	4.4	4.5	4.4
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.1	4.1	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.4	4.3	4.5
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	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.2	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.6	3.0	3.8
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.4	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	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、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.2	4.2	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.4
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	4.8		
問22	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	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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時に共通項目にある苦情申出先や個人情報についてはお伝えしているがもう一度周知することが必要と思われる。町内会・民生委員・医療機関との連携の項目は必要が有る方は連携しているがそうでない方は積極的にはしていなかった。地域の活動への参加は一本松保育園からの交流が年2回ある程度なのでなにか検討していきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		12.4	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		7.6	6
3 雰囲気が家庭的であること。		9.5	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	7.6	6
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。		7.6	6
7 料金が定額であること。		5.7	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.9	13
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		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。	2	11.4	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。	3	10.5	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	2.9	11
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	5	5.7	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.9	11