

令和5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 全 自 全
 社 体 社 体
 結 平 結 平
 果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.0	4.2
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	4.2	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.4	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	4.1	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.8	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	4.2	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	4.1	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？	5	3.8	4.1	4.3
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	3.0	3.2	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	3.9	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	3.8	4.0	3.8
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	3.9	4.6	4.3
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ありますか？	3	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.4	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	2	4.4		
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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	76.0%	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。

利用者評価と事業所評価の順位は近い結果が出たので、期待されていることと事業所の考えが近いことが確認できた。良い点はそのまま維持できるように情報を職員間で回覧して共有する。同時に、事業所全体との違いも認識しておく。あわせて、自由記述を職員間で確認しより満足度を上げられるように取り組みを探る。そして、利用者評価が低い項目は満足度を上げるために具体的な話し合いをして、日々のやりとりにて本人や家族へ反映できるようにしていく。

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。		7.5	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。	2	9.0	4
3 雰囲気家庭的であること。	5	10.1	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.7	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.5	9
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	4	7.9	5
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。		0.0	15
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		0.7	14
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		1.5	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。	3	22.5	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。	1	16.1	2
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.6	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。		2.2	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。		5.2	8

令和5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、[-]

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	4.2	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	4.2	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.4	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	4.4	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	4.2	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？	4	4.1	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	3.8	4.3	4.3
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られていますか？	3	3.0	3.5	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	4.2	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.8	3.8	3.8
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	3.9	4.2	4.3
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ありますか？	3	3.8	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.2	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.3	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	112.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

コロナ禍が3年間続いたことも大きく、当事業所の本来の目的である、「利用者様の地域(ご自宅)での生活感を大切にしながら、日々の生活を楽しんでいただく」ことが十分にできていない現状がある。今後は、利用者様のご自宅近辺や当事業所近辺の様々な環境への外出等、コロナ禍前に行っていた状況に戻し、上記目標を達成していきたいと考える。また、例えば食事に対する評価等、スタッフ個々の力量によって利用者様からの感想が違ってくることも多いことから、今後はスタッフ間の各種業務におけるスキルレベルの格上げをしていきたい。

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。		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。		15.6	2
3 雰囲気が家庭的であること。		5.6	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.7	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.6	7
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.3	12
7 料金が定額であること。		1.1	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	6.7	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。	1	0.0	15
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	5.6	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	5.6	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。		4.4	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。		8.9	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.2	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	8.9	3

令和5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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	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	4.2	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	4.5	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	4.0	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	4.4	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	4.2	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？	4	4.1	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？	3	3.8	4.3	4.3
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られていますか？	4	3.0	4.1	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	4.2	3.8
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	3.9	4.5	4.3
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ありますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.5	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.4		
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	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	93.1%	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	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	81.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問13の項目に対して実施しているがユーザーに周知されていないことがある為、周知してもらえるように、お知らせやお便りで周知してもらえるように取り組んでいく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	14.6	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	2	9.4	4
3 雰囲気家庭的であること。		8.8	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	6.5	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	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。		9.4	4
7 料金が定額であること。	5	14.6	1
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.2	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	9.1	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.9	10
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		11.4	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。		4.2	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.6	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.6	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。		1.3	13

令和5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	内容	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.2
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	4.2	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.1
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
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、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	4.0	-	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？	5	4.0	-	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.8	-	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	3.8	-	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	4.2	-	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？	4	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	3.8	-	4.3
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られていますか？	5	3.0	-	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	3.9	-	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	3.8	-	3.8
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	3.9	-	4.3
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ありますか？	5	3.8	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.6	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.6	-	4.1
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	3.6	-	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	26	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	28	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	107.7%	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。	2	15.6	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	4	3.5	10
3 雰囲気家庭的であること。		11.4	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.1	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	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	8
7 料金が定額であること。		6.4	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.7	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。	1	16.0	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	13.1	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。	5	3.5	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。		3.2	12
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.2	14
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.7	9

令和5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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.0	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	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	2.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	4.3	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.0	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	4.0	4.4	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.8	4.3	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	3.8	4.4	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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.2	4.3
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	3.0	3.7	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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？	5	3.8	4.1	3.8
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	3.9	4.3	4.3
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ありますか？	2	3.8	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.9	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明が十分に出来ていないのもう一度確認して正しい説明出来る様にします。

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。		10.0	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	2	13.3	1
3 雰囲気家庭的であること。		13.3	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	6.7	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	13.3	1
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.3	10
7 料金が定額であること。		7.8	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.2	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	5	7.8	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	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。	4	13.3	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		7.8	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。		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。		1.1	12

令和5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
2390300388	愛生複合型サービスセンター平安通

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.2	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？	---	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	3.9	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.8	4.6	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	---	4.0	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？	---	4.0	4.5	4.2
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？	---	3.8	4.6	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	---	3.8	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？	---	4.2	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？	---	4.1	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？	---	3.8	4.4	4.3
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られていますか？	---	3.0	3.5	3.6
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？	---	3.9	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？	---	3.8	3.9	3.8
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？	---	3.9	4.3	4.3
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ありますか？	---	3.8	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	3.6	4.5	4.3
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？	---	3.6	4.3	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.6	4.6	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	---	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	---	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	92.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・名札がつけていないかったり、表示が小さく分かりづらいため、今後は表示を大きくし変更を検討していきます。

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。		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。		15.1	1
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。		0.9	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.4	9
7 料金が定額であること。		4.0	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		8.4	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。		7.1	7
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.0	10
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		10.7	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。		8.4	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。		10.2	4
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		3.1	13

令和5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
2390300453	愛生複合型サービスセンター辻本通

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	4.2	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	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.5	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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？	3	4.0	4.0	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	4.3	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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	4.1	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？	3	3.8	4.3	4.3
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	3.0	3.4	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.9	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	3.8	3.8	3.8
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	3.9	4.1	4.3
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ありますか？	3	3.8	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.1	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.4		
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	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	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	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当事業所の利用者様は介護度が高く、長時間の外出が難しい利用者様が多くみえるため、地域で行われる祭りや行事等の参加は厳しい状況で大変申し訳なく思っております。これに代わる行事として、施設で夏祭りやクリスマス会等の行事を施設で行い、ご家族様や地域の皆様にもご参加いただいております。今後も地域の皆様やご家族の皆様が参加できる施設での行事を行ってまいりますので、何卒ご理解をお願い致します。この他、お花見等の外出レクリエーションを行っております。こちらも引き続き行ってまいりたいと思います。

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	10.9	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		13.4	3
3 雰囲気が家庭的であること。		5.0	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.4	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。	5	5.9	7
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。	3	7.6	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。	1	16.8	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.4	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	21.8	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		1.7	12
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.5	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	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	14

令和5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
2390500383	アカデミック小規模多機能太閤

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	4.2	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	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.6	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.0	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	4.0	4.8	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	4.6	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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？	4	4.2	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	4.1	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	3.8	4.6	4.3
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	3.0	3.6	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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？	4	3.8	4.2	3.8
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	3.9	4.6	4.3
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ありますか？	4	3.8	5.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.4	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？	4	3.6	4.8	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね高評価をいただき有難く思っております。外出や地域との交流の場は少しずつ確保できており、今後も積極的に取り組んでいく予定です。まだ歴史の浅い事業所ですが職員一丸となり、ご利用者とご家族に寄り添いその方に合ったケアを提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	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。	5	13.3	2
3 雰囲気が家庭的であること。		8.0	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		0.0	12
7 料金が定額であること。		4.0	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	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。	1	22.7	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	0.0	12
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		9.3	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。		12.0	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。		1.3	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。		1.3	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。		9.3	5

令和5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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	4.2	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	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	3.8	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	3.9	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？	3	4.0	3.8	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	3.5	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.8	3.7	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	4.2	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？	5	4.1	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？	3	3.8	3.8	4.3
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られていますか？	4	3.0	3.6	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.9	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？	4	3.8	3.8	3.8
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	3.9	4.0	4.3
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ありますか？	3	3.8	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.9	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？	3	3.6	4.2	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	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	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。

個人情報の取り扱いについては、物忘れの症状があるご利用者も多い為、ご本人には都度説明を行うように改善して行きます。職員の言葉使い、身だしなみについては、研修、ミーティングにて教育、指導を強化すると共に、日常的に職員間でも互いに適切な行動ができていないかを確認し合えるよう環境を整備します。評価の結果は、全体的に平均値となっていました。それぞれの項目について、皆様が十分に行っていると実感頂けるようにひとつひとつ向上を目指します。ご家族の方が日常のご利用者のご様子が明確にわかるような情報提供に更に努め、皆様が安心して在宅生活を続けられる支援を模索して行きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	8.0	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		12.1	3
3 雰囲気が家庭的であること。		8.9	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	17.0	1
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	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。		4.5	8
7 料金が定額であること。		3.6	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	3.6	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		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。	5	3.1	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。	4	16.5	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		4.9	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。		4.5	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。		0.9	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。		3.6	10

令和5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、[-]

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	4.2	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	4.2	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	5.0	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	3.5	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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？	3	4.1	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	3.8	4.5	4.3
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	3.0	3.8	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	3.5	3.8
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	3.9	4.0	4.3
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ありますか？	2	3.8	5.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.5	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？	3	3.6	4.5	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	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数を表します。
利用者の参加率	125.0%	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	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。

ご評価いただきありがとうございます。今回の結果を受けて、ご家族様とのコミュニケーション分野においてまだ意識の差があることが分かりました。一方的とならぬよう、双方向のコミュニケーションを図るためにどうするかを考えることを当面の課題として取り組んで参ります。一方で「事業所が訪ね易い雰囲気」と職員以上にご評価いただけたことは、職場環境整備において自信と安心に繋がります。今後も「ご利用者」「ご家族」「職員」にとって一番良いことを追求できる運営となるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	3	1.7	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。		3.3	10
3 雰囲気が家庭的であること。	5	16.7	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		8.3	4
7 料金が定額であること。		6.7	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	12
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	2	8.3	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		5.0	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。	1	21.7	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。		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。	4	8.3	4
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		0.0	12

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

事業者自己評価
 ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
5	4.2	4.5	4.2
5	4.2	3.7	3.9
5	4.4	4.4	4.1
5	4.2	4.8	4.5
3	3.8	4.9	4.4
3	4.0	4.8	4.5
5	4.0	4.5	4.2
4	3.8	4.8	4.2
4	3.8	4.7	4.3
5	4.2	4.9	4.5
5	4.1	4.9	4.5
5	3.8	4.8	4.3
3	3.0	3.5	3.6
5	3.9	4.8	4.5
4	3.8	4.4	3.8
5	3.9	4.7	4.3
5	3.8	4.9	4.4
1	3.6	4.4	4.3
3	3.6	4.7	4.1
3	3.6	4.8	4.3
2	4.4		
3	3.8		

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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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られていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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ありますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	87.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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)についての説明が3.7点ということから、今後も丁寧な説明に心がけご理解いただけるように努めてまいります。地域の活動や戸外の行きたいところへ出かけるについても引き続き計画を立て実施できるように努めてまいります。

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。	1	10.7	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	2	14.0	4
3 雰囲気家庭的であること。	4	14.7	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.0	8
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。		4.0	7
7 料金が定額であること。		0.7	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.7	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	5	7.3	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.0	13
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		27.3	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。	3	14.7	2
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.0	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		2.0	8

令和5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 全
社 体
結 平
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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	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	4.2	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.7	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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？	4	4.2	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	4.1	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	3.8	4.2	4.3
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られていますか？	2	3.0	3.2	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	3.4	3.8
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	3.9	4.6	4.3
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ありますか？	5	3.8	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.1	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	3.6	4.4	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	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	95.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	94.7%	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2、苦情相談窓口についての説明がしっかりと伝わっていなかった為、契約時に意識して伝えるように努めます。また、登録中のご利用者・ご家族に対しては、書面にて再周知して頂けるように配布します。問13、感染症予防対策として、現状は施設から人の集まる場所への外出は控えさせて頂いています。また、戸外の行きたいところについては、内容によっては介護保険外サービスになってしまう為、担当者が希望を確認しながら検討させて頂きます。選択質問で事業者と利用者で差異があった項目については、ご利用者・ご家族が重要(大切)だと考えている事を職員会議等で周知を行い、サービス内容に反映出来るように努めます。

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。	4	6.3	7
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	5	6.7	6
3 雰囲気が家庭的であること。		7.0	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		12.2	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。		5.6	9
7 料金が定額であること。		4.4	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		8.9	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。	2	6.3	7
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	18.9	1
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	12.6	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。		3.7	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。		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。		2.6	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。		0.7	15

令和5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 全 自 全
 社 体 社 体
 結 平 結 平
 果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.8	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	4.2	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	5.0	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	4.3	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	4.0	4.0	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	3.8	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	2	3.8	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	4.2	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	4.1	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？	2	3.8	4.0	4.3
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られていますか？	1	3.0	3.8	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	3.9	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	3.8	5.0	3.8
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	3.9	5.0	4.3
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ありますか？	5	3.8	5.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.6	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.0	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	3.6	4.3	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者は、職員に支援されながら地域の活動や戸外の行きたいところへでかけることができない。現在利用者のADLが低く、車いす利用者が多いため出かける事が困難。そのような事から施設でのイベントを行う際、ご家族親戚などお声かけをして、参加していただくよう呼びかけをしている。自立支援に基づいた提供については、歩行など介助が必要がある場合、車いすを利用してしまふ事や、食事の際食べこぼしや時間がかかる利用者に対し、食介を行ってしまう事が多々ある。今一度職員全員に自立支援の大切さを伝え余裕をもって業務を勧めるよう務めることを話しあった。

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。	1	8.3	6
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		0.0	11
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。	4	3.3	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		20.0	1
7 料金が定額であること。		11.7	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	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。		0.0	11
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	0.0	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	11.7	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	18.3	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。		3.3	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。		3.3	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。		6.7	7

令和5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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.2	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？	3	4.2	2.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	2.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	3.8	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	3.6	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？	3	4.0	2.7	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	3.1	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.8	3.3	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	4.2	3.3	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	4.1	3.7	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	3.8	3.3	4.3
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られていますか？	2	3.0	2.7	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	3.3	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	3.8	2.6	3.8
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	3.9	3.3	4.3
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ありますか？	3	3.8	3.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	3.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.1	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	3.6	3.3	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.4		
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	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	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	42.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後ともご利用者・ご家族の要望と課題に迅速に対応できるよう、職員全員で日々研鑽し皆で考え行動していけ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。	3	16.0	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	4	1.3	9
3 雰囲気家庭的であること。		0.0	12
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		1.3	9
7 料金が定額であること。	2	17.3	1
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.3	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。	1	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	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。	5	14.7	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。		13.3	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。		2.7	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.3	9

令和5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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	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	4.2	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.7	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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？	4	4.1	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	3.8	4.5	4.3
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	3.0	3.2	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	3.8	3.8
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	3.9	4.2	4.3
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ありますか？	4	3.8	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.6	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.6	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.4		
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	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	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご多忙の中、アンケートにご協力くださりありがとうございました。4. 事業所と利用者の意識の差からは、③雰囲気家庭的なところがユーザー様の上位にある事を確認し、事業所が介護される場所としてだけでなく、生活の一部として生きがいのある場所であることが求められている事を感じました。自由記載欄からも四季を感じることや他者との交流による生活の中の彩りを求められている事を痛感し、入浴介助、排泄介助、機能訓練のみならず、通うことの楽しみを模索してゆく事の重要性を感じております。苦情受付窓口や個人情報説明についてお伝えしているつもりでも伝わっていないことがある為、定期的にご説明するよう心がけます。

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	7.0	7
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	5	18.6	1
3 雰囲気が家庭的であること。		11.6	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	11.6	3
5 個人情報を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。		4.7	9
7 料金が定額であること。		0.0	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.5	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。		0.0	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	2.3	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。	4	15.1	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		10.5	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。		8.1	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	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。		7.0	7

令和5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	よつてたも〜れ熱田

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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？	3	4.2	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.1	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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？	3	4.0	3.9	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	4.3	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.8	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	4.2	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？	4	4.1	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？	3	3.8	4.6	4.3
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られていますか？	3	3.0	3.4	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	3.9	3.8
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	3.9	3.8	4.3
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ありますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.9	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？	3	3.6	4.0	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.4		
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	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	77.8%	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	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。

今回のユーザー評価結果の改善点として、事故やトラブル、緊急時の対応についての事前説明は利用者様、ご家族様が理解、イメージ出来るように事例をあげての説明をすること、個々の利用様に起こり得るトラブル等を想定して、説明をさせて頂くようにする。
ご家族様から相談、問い合わせが気軽に出来るよう、定期的にご自宅での様子をお電話、メールで伺う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。		10.0	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	4	7.2	7
3 雰囲気が家庭的であること。	3	8.3	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.3	10
7 料金が定額であること。		0.0	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.2	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。		13.3	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	5.0	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。	5	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。		7.2	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		10.0	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.1	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。		8.9	5

令和5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、[-]

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	4.2	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	4.2	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.3	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	4.0	4.3	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	4.0	3.9	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	3.9	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	3.7	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	4.2	3.9	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？	4	4.1	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？	3	3.8	3.6	4.3
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	3.0	2.9	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	3.4	3.8
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	3.9	4.0	4.3
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ありますか？	3	3.8	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	3.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.6	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.1	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.4		
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	96.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0%	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・ご家族様には、日頃から結の運営にご協力をいただき、ありがとうございます。またご多忙の中、今回のユーザー評価に参加していただき、ありがとうございました。皆様からのご意見・ご指摘をいただいた点につきましては、スタッフで話し合いを重ね、より良い施設を目指していきたいと思っております。今後とも、宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		15.2	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		7.6	6
3 雰囲気家庭的であること。		1.7	12
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	3.8	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	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。		1.7	12
7 料金が定額であること。		9.3	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	3	6.8	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	14.8	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	5.5	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。	1	13.1	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.9	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.0	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。		1.7	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		8.4	5

令和5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	よつても〜れ・ひょうたん山

事業者自己評価 ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	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	4.2	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.6	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	3.9	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	4.4	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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.6	4.3
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られていますか？	2	3.0	4.0	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	4.4	3.8
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	3.9	4.0	4.3
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ありますか？	5	3.8	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.1	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

スタッフ不足はどこ介護事業でも言われていますが、少ない中でも何かあれば、すぐミーティングを開き問題解決に向けて敏速に行っています。少ないから伝達も早くできるという逆手を取ってスタッフも頑張っています。寄り添う介護を目指し、毎日が笑顔で過ごしていただけるように努めています。看護小規模多機能というサービスでナースの配置も毎日二人配置しています。日々の変化にいち早く気づき主治医や家族との早い連携で悪化を防ぐようにしています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		11.4	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。		13.3	1
3 雰囲気が家庭的であること。	2	7.6	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	6.7	8
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。		10.5	3
7 料金が定額であること。		7.6	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.9	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。	5	10.5	3
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	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。		10.5	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。	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。		5.7	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。		1.0	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

令和5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
2391300437	小規模多機能型居宅介護夢眠ちよだばし

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？	3	4.2	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？	3	4.2	3.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.6	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.4	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	4.0	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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	4.1	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？	3	3.8	4.0	4.3
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	3.0	3.3	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	3.4	3.8
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	3.9	4.2	4.3
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ありますか？	3	3.8	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.9	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	3.6	4.3	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	96.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約等の説明について上手く皆様に伝わっていないケースもあったようなので、今後は分かりやすくかみ砕いて説明するよう尽力いたします。また、「困りごとに対して傾聴し、サービスに活かす事ができている」事については高評価をいただきありがとうございます。今後も利用者様・家族様に寄り添った対応に心掛けて参ります。

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。		6.7	9
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		10.8	3
3 雰囲気家庭的であること。		2.5	12
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	5.0	11
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。		6.7	9
7 料金が定額であること。		8.3	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	0.0	14
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	2	11.7	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	1.7	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。		8.3	6
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	5	12.5	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		9.2	4
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		9.2	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。		7.5	8

令和5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
2391400476	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 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	4.2	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	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.4	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	4.0	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	4.0	4.5	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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	4.1	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？	3	3.8	4.2	4.3
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	3.0	3.7	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.9	4.2	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.8	3.8	3.8
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	3.9	4.1	4.3
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ありますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.6	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	3.8	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約内容のご説明など、わかりやすくお客様にご説明できるよう、再度考えてまいります。地域との関わり、取り組みについてのご報告をしっかりと行い、地域密着の事業所として、運営して参ります。

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。	1	11.0	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	5	11.5	3
3 雰囲気家庭的であること。		7.3	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.8	6
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。		12.0	2
7 料金が定額であること。	3	1.6	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.1	12
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	2	4.7	10
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		5.2	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。	4	6.8	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。		16.8	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		6.3	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。		3.7	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。		3.1	12

令和5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
2391400534	小規模多機能ホーム ライフケア太子

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.7	4.2
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	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.4	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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？	4	4.0	3.6	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	3.6	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.8	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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.4	4.3
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られていますか？	4	3.0	4.0	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.9	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	3.8	2.7	3.8
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	3.9	3.9	4.3
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ありますか？	5	3.8	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.6	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.9	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？	3	3.6	4.1	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	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	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	81.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

働くスタッフの印象についてコメントをいただき、やはりお客様が気持ちよくサービスを利用していただける雰囲気作り、接客等々、教育を行っていきます

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。	1	9.6	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	4	10.6	3
3 雰囲気が家庭的であること。		13.5	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	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。		7.7	6
7 料金が定額であること。	3	7.7	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		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。	2	9.6	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.8	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。	5	15.4	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		7.7	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。		4.8	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.8	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。		0.0	14

令和5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
2391500143	株式会社ライフサービス ひだまり

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	4.2	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？	4	4.2	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.8	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.9	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	5.0	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	4.9	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？	4	4.2	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？	4	4.1	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	3.8	4.4	4.3
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られていますか？	4	3.0	3.8	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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？	4	3.8	4.7	3.8
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	3.9	4.7	4.3
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ありますか？	4	3.8	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.6	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.9	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

昨年のユーザー評価より12の設問で点数が下回りました。評価の低い設問や下回った設問を中心に、業務の改善を進めていきたいと考えております。利用者との意識の差については、多少順位が違うものの大きな乖離は見られず、引き続き取り組んでいきます。自由記載欄には、お褒めの言葉や将来的な考えなどが記載されており、大変役に立ちました。引き続きよろしくお願ひいたします。

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	14.2	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。	2	16.4	1
3 雰囲気家庭的であること。	3	7.5	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	11.9	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	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。		6.7	8
7 料金が定額であること。		0.7	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	11.2	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。		2.2	11
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		10.4	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。		4.5	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。		7.5	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.7	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.2	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	15

令和5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	よつてたも〜れさくら一番館

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	3.5	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？	3	4.2	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.1	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	4.0	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.4	4.3
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られていますか？	3	3.0	3.1	3.6
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.9	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？	3	3.8	3.3	3.8
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	3.9	3.9	4.3
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ありますか？	3	3.8	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.2	4.3
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	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	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	68.2%	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。

未だにコロナやインフルエンザが猛威しており地域活動の参加や外出レクなどなかなかできず、利用者様も刺激の少ない生活の中、通いで来られた利用者様が少しでも楽しかったと思ってもらえるように館内の多目的室を利用して風船バレーやカレンダー作りなどにも参加していただいています。今後も少しでも束の間でも笑顔になれるように工夫に努力していきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	21.8	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。		4.0	9
3 雰囲気家庭的であること。		15.1	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		12.4	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。		3.6	10
7 料金が定額であること。		2.2	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	2.7	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	5	6.2	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	7.1	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	8.9	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。		4.4	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.4	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。		2.2	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。		2.2	13

令和5年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価
---------	-------------

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	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	4.2	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	4.7	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.8	4.6	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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	4.1	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	3.8	4.4	4.3
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られていますか？	4	3.0	3.6	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.9	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？	3	3.8	3.5	3.8
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	3.9	4.0	4.3
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ありますか？	4	3.8	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.2	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.4	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.4		
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	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	52.4%	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。

前回の評価で2か所下がっているのがあり・苦情についての説明は分かりやすかったか・ご利用者は職員に支援されながら、地域の活動や戸外の行きたいところへ出かけていますか？のところで今後は苦情や相談等で分かりやすく説明ができるようにと地域活動にも貢献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。		12.1	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。	5	13.4	2
3 雰囲気家庭的であること。		6.7	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	6.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		2.7	12
7 料金が定額であること。		1.3	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		11.4	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。	3	16.8	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	8.7	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。		7.4	6
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	4	4.7	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.0	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		0.7	14

令和5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、[-]

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	4.2	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？	3	4.2	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.2	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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？	3	4.0	3.9	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.8	4.0	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.8	4.2	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？	3	4.2	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	4.1	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？	3	3.8	4.0	4.3
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	3.0	3.5	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	3.9	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？	3	3.8	3.9	3.8
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	3.9	4.4	4.3
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ありますか？	4	3.8	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.6	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.9	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？	3	3.6	4.0	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.4		
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	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	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	56.5%	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。

ユーザー評価の回答率が56.5%と低い結果となった。7割程は回答いただけるように、郵送だけではなく、連絡をして促すことも必要だった。利用者、家族の中にはなんのアンケートなのかも分からなく回答している方もいた。年に1回なので説明をしていかなければいけないと感じた。ケアマネジャーの訪問の際に説明して渡すのが一番効果があるのではという意見があった。次回はそのように行う。全体的な評価は不可もなくある一定の評価を得ているのだと感じた。ただ内容によっては説明が足りていないことを多くあると感じた。丁寧に一つ一つ説明をすることが大切だと気づきました。

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。	2	13.7	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		9.2	7
3 雰囲気が家庭的であること。		3.8	10
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.9	4
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。	4	3.1	11
7 料金が定額であること。		2.3	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	3	9.9	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。		14.5	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	6.9	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。		11.5	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。	5	9.9	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.3	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	13

令和5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、[-]

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	4.2	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	4.2	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.8	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.2	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.8	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	4.2	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	4.1	5.0	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	3.8	4.6	4.3
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られていますか？	4	3.0	3.9	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	3.9	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	3.8	2.7	3.8
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	3.9	4.3	4.3
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ありますか？	4	3.8	5.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.6	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.4	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？	4	3.6	4.6	4.3
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
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	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	131.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

記入者が利用者様ご本人だったりすることが多く無回答や回収率が低い事につながっているように思います。内容を確認しましたが行事(特に外出)イベントのご希望が多い様に感じました。企画のしていけるようにしてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	2	16.7	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		10.0	4
3 雰囲気家庭的であること。	5	2.2	11
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	13
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。		7.8	7
7 料金が定額であること。		2.2	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	0.0	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。	1	8.9	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		6.7	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。		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。		12.2	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。		5.6	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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	8.9	5