

令和2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	4.4	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	4.3	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.2	4.2
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	4.4	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？	3	4.0	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？	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？	3	4.0	4.2	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	2	3.9	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？	2	3.9	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？	2	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？	2	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	3.9	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？	2	2.5	3.9	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.6	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	4.1	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？	2	3.7	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	3.9	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？	2	3.7	4.5	4.2
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	3.7	4.6	4.4
問21		3	4.4		

問22

5	3.6		
---	-----	--	--

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	88.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	91.7%	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の「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」が3.5点。全問の中で最も評価の低い点数だった。来年度はこれを課題として、地域との連携を意識した事業所の運営を行っていく。地域の資源を活用するため防災訓練での消防署との連携、いきいき支援センター主催の家族サロンの参加、コロナ感染の社会情勢を考慮しながらなるが地域のボランティアを小規模に招待するなどを用意している。また、運営推進会議で情報の共有を行い事業所の問題点の改善に活用していく。

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。		8.6	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。		5.9	8
3 雰囲気が家庭的であること。	4	6.8	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	6.8	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。		5.6	9
7 料金が定額であること。		5.2	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		6.2	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	15.4	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	10.8	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	12.0	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		4.9	12
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.2	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.2	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。		1.5	14

令和2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？	4	4.4	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	4.3	3.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	3.9	4.2
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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	4.0	4.0	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	3.8	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.9	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	4.2	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	4.1	4.2	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	3.9	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？	3	2.5	3.6	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	3.6	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？	5	4.1	4.0	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.7	3.9	4.2
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	3.7	4.2	4.4
問21		5	4.4		

問22

3	3.6		
---	-----	--	--

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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.0%	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。

問2)の苦情受付窓口についての説明は非該当・無回答3名おられたことに関して、再度きちんと説明をすることで、理解して頂けるようにします。問13)に関してはコロナ禍で外出自粛の為、2か月1回以上の室内イベントの企画、1か月2回以上のブログ更新を行うことで、ご家族様や地域の方に周知して頂くようにします。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2名の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マニュアル化するなど、解りやすく説明することで、支援していきたいと思います。

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	14.0	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。		1.3	13
3 雰囲気が家庭的であること。	5	9.2	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.7	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	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。		5.4	7
7 料金が定額であること。	3	3.5	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.6	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。	2	14.0	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	19.7	1
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		12.4	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。		2.2	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.5	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。		1.0	14

令和2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？	4	4.4	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？	4	4.3	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	4.7	4.6	4.2
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	4.4	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？	5	4.0	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？	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？	5	4.0	4.8	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	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	3.9	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？	5	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	3.9	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	2.5	3.5	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	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？	5	4.1	4.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	3.7	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.7	4.3	4.2
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	3.7	4.5	4.4
問21		4	4.4		

問22

5	3.6		
---	-----	--	--

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	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	84.6%	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。

問13に関する評価が、当事業所質問別平均点を大きく下回る結果となる。問13に関して、昨年はコロナ禍で外出自粛、又近隣の地域交流が行うことが出来なかったため、低い評価の可能性が高いと考えられる。今後は、室内レクなどを積極的に行うとともに、ブログの配信・運営推進会議資料の送付等を実施し、ご家族様や地域の方に定期的な情報発信をする。

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。	1	6.7	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。		2.4	11
3 雰囲気が家庭的であること。		9.7	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		24.8	1
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		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。		6.1	6
7 料金が定額であること。		0.6	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえらること。		6.1	6
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	3.6	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	5	9.7	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	17.0	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	5.5	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。		1.8	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。		0.6	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.0	10

令和2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	4.4	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	4.3	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.4	4.2
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	4.4	4.0	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	4.0	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	4.0	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	4.3	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.9	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	3.9	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	4.2	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	4.1	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	3.9	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？	1	2.5	4.0	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	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	4.1	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	3.7	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？	5	3.9	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？	4	3.7	3.6	4.2
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	3.7	4.1	4.4
問21		5	4.4		

問22

5	3.6		
---	-----	--	--

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	72.2%	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	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	76.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

排泄介助については、羞恥心に配慮しながら援助できるよう努めてまいりたいと思います。小規模多機能でありますので緊急対応はしております。明日の予定もわからない方の対応もしていますが、送迎におきましては、手配できないこともありますので、ご家族様のご協力もお願いいたします。

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。	3	14.4	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		18.9	1
3 雰囲気が家庭的であること。		8.9	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	2.2	10
5 個人情報や絶対的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。	2	7.8	6
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。		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。	1	18.9	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	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。		14.4	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。		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。		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。		1.1	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。		3.3	8

令和2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？	3	4.4	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	4.3	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	4.7	4.0	4.2
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	4.4	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	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？	3	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	3.9	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.9	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？	3	3.9	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	4.4	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？	4	3.9	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	2.5	3.2	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	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	4.1	4.2	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	3.7	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	3.9	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？	4	3.7	4.0	4.2
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	3.7	4.1	4.4
問21		4	4.4		

問22

4	3.6		
---	-----	--	--

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	109.1%	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.3%	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。

今年度に関してはコロナの影響でなかなか実施することができなかった、地域でのイベントに関して家族からのご希望、ご期待が大きい事に気が付いた。新年度に向けてこういった外部に向けた催しが何らかの形でできるようにしていきたい。また、職員間での知識技術の差を埋められるように研修等を実施しながら介護技術の向上を図っていきたい。

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。		8.4	6
3 雰囲気が家庭的であること。		5.4	11
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	9.9	3
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。		1.0	13
7 料金が定額であること。		6.4	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえらること。		8.4	6
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	11.9	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	9.9	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。		8.9	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。	1	6.4	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。		5.0	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。	5	0.5	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		6.4	8

令和2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	4.4	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	4.3	3.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	3.7	4.2
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	4.4	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	4.0	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？	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？	2	4.0	4.4	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.9	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	3.9	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？	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？	2	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	3.9	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？	1	2.5	3.0	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.6	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	4.1	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？	2	3.7	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	3.9	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？	2	3.7	3.6	4.2
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？	2	3.7	4.0	4.4
問21		5	4.4		

問22

4	3.6		
---	-----	--	--

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。

ご評価いただきありがとうございます。おおむね高評価を頂き、有難く思います。その中で「苦情受付窓口」と「個人情報」については3点台でした。これについて、より一層ご理解いただけるような説明の仕方を検討いたします。また「地域活動への参加」「外出」も3点台でしたが、今コロナ禍においても可能な外出などのご利用者様の気分転換になるものと考えて検討していきます。また、「4. 事業者と利用者の意識の差」においては自己評価とユーザー順位に剥離が見られました。これについて、当事業所の意義の確認を行い、小規模多機能型居宅介護としてのご希望に沿えたサービスが提供できる様に議論を重ねて改善していきます。

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 同スタッフによる複数（通い・訪問介護・泊り・看護）のサービスが利用できること。	3	10.8	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。		2.7	12
3 雰囲気が家庭的であること。	1	10.8	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.8	6
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	4	5.4	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。		9.5	4
7 料金が定額であること。		1.4	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	2.7	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。		6.8	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	6.8	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。		16.2	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.4	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		8.1	5
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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。		6.8	6

令和2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 ユーザー 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己 結果	全 体 平 均	ユーザー 結果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	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	4.3	3.5	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.6	4.2
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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	4.6	4.3
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	2	3.9	4.5	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	3.9	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？	3	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？	3	3.9	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？	1	2.5	3.4	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.1	4.8	4.4
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	4.3	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	4.1	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？	2	3.7	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	3.9	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	3.7	4.4	4.2
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	3.7	4.5	4.4
問21	3	4.4		

問22

2	3.6		
---	-----	--	--

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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見ありがとうございました。ご意見を励みに今後ともスタッフ一同安全と安心をお届けできるように頑張っていきます。

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。	5	21.7	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。		1.7	11
3 雰囲気が家庭的であること。		10.8	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.3	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	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。		4.6	9
7 料金が定額であること。		1.3	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	7.9	6
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	9.2	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.1	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。		16.3	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	3	12.9	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.4	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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2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	4.4	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	4.3	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.4	4.2
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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	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	3.9	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	4.6	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	4.3	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	3.9	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	2.5	3.2	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.6	3.7	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	4.1	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	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	3.7	4.3	4.2
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	3.7	4.5	4.4
問21		5	4.4		

問22

5	3.6		
---	-----	--	--

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	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	91.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は、新型コロナウイルスの影響により、運営推進会議を書面にて実施しました。直接のご意見を伺いながらのサービス改善とはいきませんでした。2か月に1回のアンケート結果を基にサービス改善に努めました。今回の評価結果（事業者と利用者の意識の差）で再認識ができた、小規模多機能ホームの特性を職員間で意識し、ご利用者・ご家族の今までの生活スタイルを大切にしながら、在宅生活が継続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。		8.9	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		6.7	8
3 雰囲気が家庭的であること。		6.7	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	13.5	1
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	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。	5	2.1	14
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。		7.3	6
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	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。	1	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。	3	12.8	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		7.0	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。		2.8	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。		2.4	13

令和2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	4.4	-	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	4.3	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	-	4.2
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	4.4	-	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？	5	4.0	-	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	4.0	-	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	-	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.9	-	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？	5	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	4.2	-	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	3.9	-	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？	1	2.5	-	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	-	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	-	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	4.1	-	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	3.7	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	-	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？	5	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.4
問21		5	4.4		

問22

3	3.6		
---	-----	--	--

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	18	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	38.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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	9.5	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。		2.9	11
3 雰囲気が家庭的であること。		27.6	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.8	9
7 料金が定額であること。		9.5	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.0	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。	5	4.8	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	11.4	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。	1	11.4	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。	2	3.8	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.7	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	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.9	12

令和2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	4.4	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	4.3	2.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.7	3.8	4.2
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	4.4	4.0	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	4.0	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	4.0	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？	4	4.0	4.3	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.9	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	3.9	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	4.7	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？	3	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	3.9	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？	2	2.5	2.3	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.6	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	4.1	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？	5	3.7	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	3.9	4.7	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	3.7	4.2	4.2
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	3.7	4.5	4.4
問21		5	4.4		

問22

1	3.6		
---	-----	--	--

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	82.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	42.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、新型コロナウイルスに対する意見が多くみられた。感染防止に向けて、施設側がどのような対応をしていくのかを細かくご利用者様やご家族様に連絡していかなければならないと感じた。また、昨年のご利用者様の外出するイベントが行えなかったため、今年は少しずつでもそういったイベントごとを増やしていけるようになっていけるといいと思う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同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	12.2	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。	3	20.0	1
3 雰囲気が家庭的であること。		3.3	8
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。		2.2	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。		1.1	10
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。	2	16.7	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	5	0.0	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。	1	17.8	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		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。		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。		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。		1.1	10

令和2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	小規模多機能 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	4.4	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	4.3	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.4	4.2
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	4.4	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	4.0	5.0	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	4.0	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	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	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	3.9	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？	4	3.9	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	2.5	3.0	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	3.6	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	4.1	3.9	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	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	3.7	3.9	4.2
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	3.7	4.4	4.4
問21		4	4.4		

問22

3	3.6		
---	-----	--	--

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	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご回答ありがとうございます。利用者さまのご回答を拝見し、住み慣れた地域において、例え要介護の状態になられても、サービス利用前と同様地域の活動や町内会への参加等ができる事は、本人さま家族さまにとっても、いきがいに直結してゆくものだと再認識致しました。コロナ禍の中で自粛している活動も多い中ではございますが、工夫次第では安全な交流の場や機会の確保も可能と考えます。自由記載欄におきまして、ご利用料の負担に関する記載を頂きました。介護報酬の割引はできませんが、状態に合わせたプランの変更も随時対応致します。またご利用時のご様子については写真なども活用したご家族発信も心がけて参ります。

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。	3	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	8.0	6
3 雰囲気が家庭的であること。		12.0	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	10.7	4
5 個人情報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。		8.0	6
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。		1.3	11
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。		17.3	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	9.3	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	0.0	12
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		6.7	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		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	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.0	9

令和2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	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
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	4.3	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	-	4.2
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	4.4	-	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	4.0	-	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	4.0	-	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	4.0	-	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.9	-	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？	5	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	4.2	-	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	4.1	-	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	3.9	-	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？	4	2.5	-	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	-	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	-	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？	5	4.1	-	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	-	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？	5	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.4
問21		5	4.4		

問22

3	3.6		
---	-----	--	--

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。

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	16.9	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		0.0	13
3 雰囲気が家庭的であること。		10.2	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.1	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	5
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		0.0	13
7 料金が定額であること。		0.0	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	15.3	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。		6.8	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	5	13.6	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	6.8	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。		6.8	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。		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。		3.4	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。	2	5.1	9

令和2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	4.2
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？	---	4.3	-	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.7	-	4.2
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	-	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？	---	4.0	-	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？	---	4.0	-	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？	---	4.0	-	4.3
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	---	3.9	-	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？	---	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？	---	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？	---	4.1	-	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？	---	3.9	-	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？	---	2.5	-	3.5
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	---	4.1	-	4.4
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	---	3.6	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.7	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	3.9	-	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？	---	3.7	-	4.2
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？	---	3.7	-	4.4
問21	---	4.4		

問22

---	3.6		
-----	-----	--	--

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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	87.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。		21.8	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。		6.9	5
3 雰囲気が家庭的であること。		6.9	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.9	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.0	9
7 料金が定額であること。		5.0	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	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。		23.8	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		11.9	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。		10.9	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。		1.0	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		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。		1.0	10
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.0	10

令和2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	4.4	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	4.3	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.3	4.2
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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	4.0	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	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	3.9	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？	5	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？	5	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	3.9	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？	3	2.5	3.5	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	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	4.1	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	3.7	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	3.9	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	3.7	4.3	4.2
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	3.7	4.3	4.4
問21		5	4.4		

問22

4	3.6		
---	-----	--	--

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	95.2%	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	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。

今回、提供するうえで重要だと思う順位付けでは、ご家族様と事業所との意識の違いが見られました。24時間365日途切れのないサービスの提供と事業所の中にケアマネージャーがいて連携して支援できる事が、ご家族様が優先して思われている事と知ることが出来ました。ユーザー評価の結果を参考にさせていただき、小規模多機能型居宅介護の施設として、皆様に安心してご利用いただけるよう、またその方のニーズに合うようなサービス提供を心掛けていきたいと思えます。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 同スタッフによる複数（通い・訪問介護・泊り・看護）のサービスが利用できること。		8.5	7
2 介護サービス事業所の中にケアマネージャーがいて連携して支援できること。		10.9	1
3 雰囲気が家庭的であること。	3	10.3	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	5	4.8	11
7 料金が定額であること。	4	9.1	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえらること。		6.7	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	9.7	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	9.1	5
11 24時間・365日、途切れのないサービス提供により、安心できること。		10.9	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。		7.3	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。		6.7	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。		0.6	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.6	13

令和2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	4.4	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	4.3	4.5	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“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	4.7	4.8	4.2
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	4.4	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	4.0	5.0	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	4.0	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	4.0	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.9	4.5	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	3.9	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？	5	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？	5	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	3.9	4.8	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？	4	2.5	3.8	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	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？	5	4.1	4.7	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	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	3.9	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？	5	3.7	4.8	4.2
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	3.7	4.6	4.4
問21		5	4.4		

問22

5	3.6		
---	-----	--	--

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	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。

前年度は事業者と利用者の意識の差が多くあったが、今年度は概ね近い状態ではありましたが、サービス向上、ケアの質の向上、利用者主体の重要性を常に念頭に置きながら取り組んだ1年が利用者評価につながってきていると感じました。しかし、この状態に満足するのではなく、利用者や家族が求めているもの、求めていくものを共有し提供し続けていける取り組みが今後も重要だと感じております。特に、利用者評価においては、雰囲気や職員の身だしなみ、言葉遣いを重要視されていることを周知し、家庭的な雰囲気が慣れ合いにならないように研修や勉強会を通じ学び合っ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 同スタッフによる複数（通い・訪問介護・泊り・看護）のサービスが利用できること。		0.0	14
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		15.0	1
3 雰囲気が家庭的であること。		15.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	6.7	8
5 個人情報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	3
7 料金が定額であること。		3.3	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.7	11
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。		6.7	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	8.3	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	1	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	8.3	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.7	11
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。	5	8.3	5

令和2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？	4	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	4.3	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	-	4.2
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	4.4	-	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	4.0	-	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	4.0	-	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	4.0	-	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	-	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	3.9	-	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	-	4.5
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？	4	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？	1	2.5	-	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	-	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.6	-	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	4.1	-	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	-	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	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.4
問21		4	4.4		

問22

1	3.6		
---	-----	--	--

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	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	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。

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	15.9	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		4.2	10
3 雰囲気が家庭的であること。	2	7.9	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	3.2	12
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。		6.3	7
7 料金が定額であること。		6.9	6
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。		12.7	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	5.3	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	1	13.8	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		9.5	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.2	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.6	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.1	14

令和2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	4.4	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	4.3	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？	4	4.7	4.4	4.2
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	4.4	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	4.0	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？	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	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	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	3.9	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	4.6	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	4.7	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	3.9	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？	1	2.5	3.9	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.6	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	4.1	4.3	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	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	3.9	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	3.7	4.5	4.2
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	3.7	4.7	4.4
問21		4	4.4		

問22

4	3.6		
---	-----	--	--

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。

今回ご指摘をいただいた通り、夜間は一人で対応していますので、他の利用者様に携わっている時は、お待たせすることがあり、申し訳なく思っております。今後はナースコールの作動確認を点検項目に加え、利用者様が不安を感じることなく、安心して過ごせるように、利用者様への日々の精神的ケアとこまめな状況説明を確立できるよう、スタッフ間で再認識して参ります。

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。		3.5	10
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	17.3	1
3 雰囲気が家庭的であること。	1	12.9	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	7.8	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		8.6	5
7 料金が定額であること。		4.3	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえらること。		2.0	12
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。	5	10.6	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.3	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	14.1	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。		7.1	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。		2.0	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.8	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。		3.1	11

令和2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	4.4	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	4.3	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	4.3	4.2
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	4.4	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	4.0	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	4.0	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	4.5	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	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	3.9	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	4.6	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	4.6	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	3.9	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？	2	2.5	3.5	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.6	3.6	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	4.1	4.0	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	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	3.9	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	3.7	3.9	4.2
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	3.7	4.6	4.4
問21		4	4.4		

問22

4	3.6		
---	-----	--	--

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体的に好評化をいただいているが、要望や、不満等はいくらかあると思う。気軽に言える体制は今以上に高めていく必要があると感じた。コロナ禍でご利用者の楽しみのひとつ、外出レクが制限され、外出レクに代わるレクを見出す事は難しかった。今後は外出レクを望む声が多ければ、感染対策を徹底し、外出できる機会を少しずつ作れたらと思う。他、前回と比べ意識の差の違いに大きなズレはなかった。職員は、ユーザー様が何を望むのかを再認識し実行できた結果だと受け止め、今後も今何が必要か何を望むのかを常に察知していかなくてはならないと思う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 同じスタッフによる複数（通い・訪問介護・泊り・看護）のサービスが利用できること。	2	21.9	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		6.7	7
3 雰囲気が家庭的であること。	4	8.6	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.6	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	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。		2.9	12
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らること。		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。	1	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。		1.9	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。	3	8.6	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	5	5.7	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.8	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.9	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.8	9

令和2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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	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？	5	4.3	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	4.9	4.2
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	4.4	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？	5	4.0	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.9	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	3.9	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	4.9	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	3.9	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	2.5	4.8	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	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？	3	4.1	4.8	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	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	3.9	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？	3	3.7	4.8	4.2
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	3.7	4.9	4.4
問21		5	4.4		

問22

4	3.6		
---	-----	--	--

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	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	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。

契約書の記載内容（苦情受付窓口）は契約時の説明だけでなく、定期的に説明を行います。コロナ禍ではあるが地域との交流や民生委員との連携等利用者の生活を支援できるように体制を整えます。ご家族への説明についても誤解がないように丁寧に行い、気軽に相談できるように月1回のプラン説明の際にも傾聴を大切に接していきます。宿泊については計画的な宿泊に加え、突発的な宿泊にも対応できます。ただし、スタッフの指定や新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者等で介護できない場合の宿泊対応は、施設での感染拡大の可能性があるので、訪問対応のみに限ります。ゴミ出しの生活支援も、訪問時間がゴミ回収時間に間に合えば対応いたします。

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。	3	18.6	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。	4	15.3	2
3 雰囲気が家庭的であること。	2	10.2	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.0	3
5 個人情報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。		11.0	3
7 料金が定額であること。		0.0	15
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.4	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。	5	6.8	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	4.2	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。		3.4	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。		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。		1.7	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。		0.8	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。		4.2	8

令和2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	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	4.2
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	4.3	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.7	-	4.2
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	4.4	-	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	4.0	-	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	4.0	-	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	4.0	-	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	-	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	3.9	-	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	4.2	-	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	4.1	-	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	3.9	-	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？	2	2.5	-	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	-	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	2	3.6	-	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	4.1	-	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	-	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	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.4
問21		4	4.4		

問22

2	3.6		
---	-----	--	--

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。		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。		1.4	11
3 雰囲気が家庭的であること。		8.4	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	10.7	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	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	6.0	8
7 料金が定額であること。		4.7	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.9	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。	3	9.3	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	11.2	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。		8.4	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。		4.2	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	5	12.6	2
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.4	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。		0.5	15

令和2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？	---	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？	---	4.3	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.7	-	4.2
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	-	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？	---	4.0	-	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？	---	4.0	-	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？	---	4.0	-	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	---	3.9	-	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？	---	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？	---	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？	---	4.1	-	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？	---	3.9	-	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？	---	2.5	-	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	---	4.1	-	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	---	3.6	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.7	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	3.9	-	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？	---	3.7	-	4.2
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？	---	3.7	-	4.4
問21		---	4.4		

問22

---	3.6		
-----	-----	--	--

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同じスタッフによる複数（通い・訪問介護・泊り・看護）のサービスが利用できること。		16.1	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。		1.1	14
3 雰囲気が家庭的であること。		15.6	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		13.9	3
5 個人情報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。		7.2	6
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。		2.8	9
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。		10.0	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		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。		6.7	7
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		2.8	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。		11.7	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。		2.2	11

令和2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ツ山

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	4.2
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	4.3	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	-	4.2
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	4.4	-	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	4.0	-	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	4.0	-	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	4.0	-	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.9	-	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	3.9	-	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	-	4.5
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？	4	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？	4	2.5	-	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	-	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	-	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	4.1	-	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	-	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	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.4
問21		4	4.4		

問22

3	3.6		
---	-----	--	--

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	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	45.0%	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。	3	25.7	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。	4	1.9	9
3 雰囲気が家庭的であること。		9.5	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	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。		1.0	12
7 料金が定額であること。		2.9	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.9	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。		21.9	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	4.8	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	9.5	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。	5	11.4	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.9	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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2年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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	4.3	-	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.7	-	4.2
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	4.4	-	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	4.0	-	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	4.0	-	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	4.0	-	4.3
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.9	-	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	3.9	-	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	4.2	-	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	4.1	-	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	3.9	-	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	2.5	-	3.5
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.1	-	4.4
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.6	-	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	4.1	-	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.7	-	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	-	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	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.4
問21		5	4.4		

問22

5	3.6		
---	-----	--	--

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	56.3%	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	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	44.4%	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。

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	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。	3	8.3	5
3 雰囲気が家庭的であること。	5	3.3	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.7	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。		1.7	11
7 料金が定額であること。		1.7	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	8.3	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。		15.0	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	8.3	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		18.3	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。	2	6.7	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.3	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	13