

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.0	4.1
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	3.0	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	4.3	3.5	4.3
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	4.0	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？	5	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？	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？	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	3.7	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	4.0	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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	4.2	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	4.0	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.5	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？	5	4.0	4.1	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.4	3.9
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	3.7	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できていますか？	5	3.8	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？	5	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？	5	3.9	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？	5	3.8	4.2	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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。

今回、評価点が最も低かったのは、「地域の活動や戸外の行きたいところへ出かけること」ができていないとの指摘であった。これは、地域密着型事業所としての活動提供が十分にできていないと言わざるを得ない。これまで、屋外活動については利用者様全員を対象にした形態での活動実施が多かったため、今後はより少人数単位で、あるいは個別のニーズに合わせた外出や地域との関わりをしていける取組みを増やす必要がある。また、「事業所から専門的立場としての情報発信をしてほしい」とのご要望もあるが、日常的に設置されている「介護相談窓口」が活用しきれていなかった。今後は、認知症カフェ等の場でのアピール等を工夫していきたい。

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。	1	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。	5	21.3	1
3 雰囲気が家庭的であること。	4	16.0	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		12.0	4
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。		6.7	6
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。		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。		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。	3	10.7	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。	2	5.3	8
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		2.7	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	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	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	11

令和6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？	5	4.3	4.1	4.1
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	4.0	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	4.3	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	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	4.5	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	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？	4	3.7	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？	4	3.8	4.2	4.4
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.2	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	3.8	4.2	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.5	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	4.0	4.5	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	4.2	3.9
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	3.7	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できていますか？	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？	5	3.9	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？	4	3.9	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	3.8	4.3	4.4
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	28	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	24	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。

利用者様評価と事業所評価で評価の違いがあるのでそこを改善するためにスタッフと話し合い対応を考えて取り組んで参ります。
--

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。	2	14.9	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	8.8	5
3 雰囲気が家庭的であること。		8.8	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	15.5	1
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。		2.0	13
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。		9.6	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	7.6	8
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		10.2	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。	1	7.9	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。		2.6	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。		3.8	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.9	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。		2.6	11

令和6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

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、[-]

	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	4.3	-	4.1
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	-	3.9
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	4.3	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	-	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	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	3.7	-	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
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	-	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？	4	3.8	-	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	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	4.0	-	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	-	3.9
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	3.7	-	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できていますか？	4	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？	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	3.9	-	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	3.8	-	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	29	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	103.6%	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	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	96.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同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	14.1	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		6.9	6
3 雰囲気が家庭的であること。		7.4	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	15.3	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	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	11
7 料金が定額であること。	5	3.2	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.7	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。		6.4	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	16.5	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。	2	9.6	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.9	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		0.7	15
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.0	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。		1.0	14

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.0	4.1
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	3.2	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	4.3	3.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	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	3.7	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	3.8	4.0	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	4.1	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	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	3.6	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	2.4	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	4.0	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？	3	3.7	3.3	3.9
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	3.7	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できていますか？	4	3.8	3.3	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	3.9	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	3.9	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	3.8	3.9	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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。

ご利用者様、ご家族様への説明不足があるため説明の見直しをおこなう。地域活動や外出をどうするか話し合い改善に努めます。

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。

- 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 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 雰囲気が家庭的であること。
- 4 今までの生活スタイルを大切にできること。
- 5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。
- 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 料金が定額であること。
- 8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。
- 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 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。
- 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 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 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
- 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。
- 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。

事業者	利用者%	利用者順位
1	18.7	1
	2.7	12
2	13.3	2
	4.0	10
	8.0	5
5	8.0	5
	13.3	2
	0.0	13
	5.3	8
	0.0	13
4	6.7	7
	10.7	4
3	5.3	8
	0.0	13
	4.0	10

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.2	4.1
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	3.6	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	4.3	4.2	4.3
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	4.2	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？	5	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	4.2	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.0	4.1	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	3.7	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？	5	3.8	4.2	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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	4.2	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	3.8	3.8	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.5	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？	5	4.0	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？	5	3.7	3.9	3.9
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	3.7	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できていますか？	4	3.8	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？	5	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？	5	3.9	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？	5	3.8	4.1	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	75.0%	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	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご指摘がありました「送迎の明確な時間を事前にお知らせ」について返答させていただきます。サービス記録に送迎時間を記載していますが、急な変更時は電話連絡を徹底させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	3	18.8	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。		19.3	1
3 雰囲気が家庭的であること。		2.1	12
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	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。	4	2.1	12
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。	5	15.1	3
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	2	10.9	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.2	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。	1	5.7	5
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.7	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.2	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。		0.5	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。		4.2	8

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.5	4.1
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	4.1	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？	4	4.3	4.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.5	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	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	3.7	4.7	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	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.1	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	4.2	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？	4	3.8	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？	3	3.5	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	4.0	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	3.7	4.0	3.9
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	3.7	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できていますか？	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？	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？	4	3.9	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？	3	3.8	4.4	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	73.3%	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。

スタッフ人員不足でご心配をおかけし大変申し訳ございません。限られた人数ですが、業務改善等を進めていくことで、より良いサービスを最大限発揮できるようにして参りたいと思います。今まで以上にご利用様やご家族様のご意見をよく聞いてサービスの改善に努めるとともに、医療機関等他期間との連携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。	5	18.2	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。	4	11.5	3
3 雰囲気が家庭的であること。		6.7	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.6	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	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。		7.3	6
7 料金が定額であること。		6.1	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	3	6.7	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	12.7	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.2	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。	2	9.7	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。		9.1	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		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。		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。		1.2	13

令和6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、[-]

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	4.3	4.4	4.1
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	3.9
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	4.3	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	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	4.6	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	4.2	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？	4	3.7	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	4.6	4.4
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	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？	4	3.8	3.6	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	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？	4	4.0	4.6	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.2	3.9
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	3.7	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できていますか？	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	3.9	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	3.9	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？	4	3.8	4.5	4.4
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	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	70.0%	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。

概ね高評価をいただき有難く思っております。月2回行っているマルシェや地域行事への参加を通して、地域の輪を広げていきます。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あ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。	1	12.2	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	5.6	9
3 雰囲気が家庭的であること。	4	7.8	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.3	10
7 料金が定額であること。		1.1	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	10.0	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	14.4	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		7.8	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。		10.0	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		10.0	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		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。		14.4	1

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.5	4.1
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	3.9
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	4.3	4.7	4.3
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	4.4
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	4.7	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.0	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	4.6	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	3.7	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？	5	3.8	4.5	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	4.6	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	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？	5	3.8	4.6	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.5	4.6	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？	5	4.0	4.6	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	4.6	3.9
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	3.7	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できていますか？	5	3.8	4.7	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？	5	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？	5	3.9	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？	5	3.8	4.7	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	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	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。

--

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	6.1	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。		10.6	3
3 雰囲気が家庭的であること。		11.4	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	18.0	1
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.9	6
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.9	8
7 料金が定額であること。		2.9	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	3	3.7	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。		4.5	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	10.2	4
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	5	10.2	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		4.5	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.9	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.4	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.9	12

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.8	4.1
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	3.9
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	4.3	4.8	4.3
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	4.4
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？	3	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？	4	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？	3	3.7	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	5.0	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	5.0	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	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	4.8	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？	2	3.5	4.3	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	4.0	5.0	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	3.8	3.9
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？	2	3.7	4.8	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できていますか？	2	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	3.9	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？	3	3.9	5.0	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？	4	3.8	5.0	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	2	3.7		

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	55.6%	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	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。

この度はご評価いただきありがとうございます。概ね4点以上の高評価を頂いた中で、設問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、支援できていますか？」については中間点の結果と受けました。こちらについて、今後は特に他法人の医療機関にも積極的に情報提供を行い、連携を深めることで、医療、地域社会と協力してご利用者様、ご家族を支援していきます。また、それ以外の設問につきましても、引き続き皆様が快適にご利用出来るように努めてまいりますので、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。		10.0	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。		5.0	9
3 雰囲気が家庭的であること。		13.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.3	5
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		8.3	5
7 料金が定額であること。	5	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。	4	11.7	3
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	8.3	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	3.3	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。	3	16.7	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。		3.3	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		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。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		6.7	8

令和6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	4.3	4.5	4.1
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	4.4	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	4.3	4.5	4.3
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	4.4
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	4.9	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.0	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？	4	3.7	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	4.7	4.4
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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？	3	4.2	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？	4	3.8	4.5	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.5	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	4.0	5.0	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	4.1	3.9
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	3.7	4.8	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できていますか？	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	3.9	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	3.9	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？	4	3.8	4.2	4.4
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.3		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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	11.5	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	11.5	3
3 雰囲気が家庭的であること。	4	11.5	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.6	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	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。		5.5	7
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。		2.4	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	7.9	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。		26.7	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。	2	12.1	2
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		0.6	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。		0.0	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.2	8

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.1	4.1
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	3.9
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	4.3	4.4	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	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？	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	4.7	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	3.7	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	3.8	4.6	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	4.6	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	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	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	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	4.0	4.6	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	4.2	3.9
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	3.7	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できていますか？	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	3.9	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	3.9	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	3.8	4.5	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	95.5%	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

サービスを受ける上で、利用者・家族がもっとも重要と考えている項目が、「雰囲気が家庭的であること。」でした。職員一人ひとりにアンケートを行い、職員会議で「雰囲気が家庭的であること。」について検討を行いました。職員の大きな声・ガチャガチャと食器を洗う音・忙しそうに歩く音等を意識することにより、落ち着いた家庭的な雰囲気になる、利用者にも穏やかに過ごして頂けるのではとの意見が出ました。各職員が意識することでくつろげる空間作りに努めて行きたいと思います。

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。	3	9.5	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。		7.0	8
3 雰囲気が家庭的であること。		14.3	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	8.6	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。		7.6	6
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。	4	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	7.6	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		6.3	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。	2	13.7	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。		3.5	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。		7.9	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。		1.9	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.5	11

令和6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

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、[-]

	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	4.3	-	4.1
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	-	3.9
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	4.3	-	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	-	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	3	3.7	-	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	-	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	-	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	-	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？	4	3.8	-	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	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？	5	4.0	-	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	3.7	-	3.9
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	3.7	-	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できていますか？	4	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	3.9	-	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	3.9	-	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	3.8	-	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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数を表します。
評価票の回収率	16.7%	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。		26.7	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。		0.0	6
3 雰囲気が家庭的であること。		33.3	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	0.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	6
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		0.0	6
7 料金が定額であること。		0.0	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	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。		0.0	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	0.0	6
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	13.3	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	20.0	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		0.0	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	6
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	6.7	5

令和6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

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、[-]

	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	4.3	3.3	4.1
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	2.0	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？	4	4.3	2.0	4.3
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	3.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	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	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？	4	4.0	3.7	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	3.7	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	4.0	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	4.0	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	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	3.4	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	2.3	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？	3	4.0	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？	3	3.7	2.8	3.9
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	3.7	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できていますか？	3	3.8	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？	3	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	3.9	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？	3	3.8	3.6	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7		

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	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	35.0%	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・ご家族様より意見をいただき、今後の対応としてご要望やご利用者様に合わせた対応が迅速にできるよう、ご利用者・ご家族様・関係者・職員が日々情報を共有しどのような状況になっても最善のサービス提供ができるよう職員間で協議や研修などを行い、介護能力の向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同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	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	2.9	11
3 雰囲気が家庭的であること。		10.8	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		16.7	1
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		12.7	2
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。		6.9	7
7 料金が定額であること。	2	9.8	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.0	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。		6.9	7
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	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。	1	3.9	10
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		4.9	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.9	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。		8.8	6

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390900047	よってたも〜れ熱田

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.0	4.1
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	3.9
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	4.3	4.3	4.3
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	4.4
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	4.2	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	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？	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	3.7	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	4.5	4.4
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.2	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	4.0	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	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？	4	4.0	4.4	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.4	3.9
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	3.7	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できていますか？	4	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	3.9	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	3.9	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？	3	3.8	4.4	4.4
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.3		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	2	3.7		

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。

利用者様の意見を、真摯に受け止めてスタッフ一同検討会議を行いより良いサービスを提供していくよう努力していきます。
--

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。	5	10.2	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。		14.4	2
3 雰囲気が家庭的であること。	4	11.0	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	5.9	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	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。		3.4	11
7 料金が定額であること。		2.5	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		8.5	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。	2	16.9	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	6.8	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		7.6	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	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。		1.7	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。		4.2	9

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.0	4.1
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	4.0	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	4.3	4.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	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	4.7	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	4.3	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？	4	3.7	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	3.8	4.7	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.2	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？	4	3.8	4.6	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	4.3	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	4.0	4.6	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	4.0	3.9
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	3.7	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できていますか？	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？	3	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	3.9	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？	3	3.8	4.7	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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	70.0%	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。

利用者様、家族様からいただいた評価結果をもとに、見直しを行い、スタッフ間共有し、更により良いサービスを提供できるように努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

- 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 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 雰囲気が家庭的であること。
- 4 今までの生活スタイルを大切にできること。
- 5 個人情報絶対に外にもらさないこと。
- 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 料金が定額であること。
- 8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。
- 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 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。
- 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 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 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。
- 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。
- 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。

事業者	利用者 %	利用者 順位
1	13.3	2
	13.3	2
	8.0	6
	1.3	12
4	0.0	14
5	1.3	12
	5.3	8
	0.0	14
2	9.3	5
3	16.0	1
	10.7	4
	5.3	8
	5.3	8
	2.7	11
	8.0	6

令和6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

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、[-]

	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	4.3	3.7	4.1
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	3.9	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	4.3	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.4	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.1	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	3.7	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	4.2	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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	4.2	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	4.1	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	3.5	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	4.0	4.4	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.3	3.9
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	3.7	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できていますか？	3	3.8	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	4.0	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	3.9	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	3.8	4.1	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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。

サービスを提供する上で重要だと思う点において、事業者と利用者様の考える優先順位に違いがありました。 1. 同じスタッフによる複数のサービスが利用できること 2. 24時間365日、途切れないサービス提供により、安心できる 3. 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できる 4. 雰囲気が家庭的であること 5. 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 の5つが利用者様の考える優先項目でした。この点を念頭に日頃のサービスを提供していきたいと思います。また、利用開始時の契約における説明や同意を頂く項目について、分かりづらかったご意見がありましたので、改善をしていきます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	5	20.5	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		6.5	5
3 雰囲気が家庭的であること。		7.6	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.3	9
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。	3	3.2	11
7 料金が定額であること。		5.9	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	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。		12.4	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	4.3	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		16.8	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。		5.4	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。	4	5.9	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。		0.5	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。		3.2	11

令和6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
2391300205	小規模多機能型居宅介護 明和

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、[-]

	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	4.3	3.0	4.1
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	3.3	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？	4	4.3	4.0	4.3
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	0.0	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？	3	4.0	3.8	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	4.0	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？	3	4.0	3.8	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？	3	3.7	3.3	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	3.8	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.1	4.0	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問12 事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	3.8	3.5	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.5	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？	3	4.0	4.0	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	4.0	3.9
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	3.7	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できていますか？	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？	3	3.9	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	3.9	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	3.8	4.0	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	25.0%	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。

今回評価をして頂いた中で最も多かったのが、同じスタッフによるサービスの提供を求められていることがわかりました。慣れ親しんだスタッフが対応することにより利用者様が安心して穏やかに日常を過ごして頂くのが一番の理想ですので、従業員にも長く働いてもらえるよう働きやすい環境・心理的なサポートも行い定期的な面談を通じて、現場の課題や改善点を共有し、改善を続けてまいります。ご家族様の疑問や心配事など定期的にコミュニケーションをとりサービス向上に努めるべく、より良い介護施設に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。		20.4	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		7.4	5
3 雰囲気が家庭的であること。	1	20.4	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	7.4	5
5 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	1.9	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。		5.6	8
7 料金が定額であること。		0.0	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	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	10
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	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。		13.0	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	2	16.7	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。		7.4	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	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	10

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391300254	よってたも〜れ・ひょうたん山

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、[-]

	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	4.3	3.5	4.1
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	3.9
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	4.3	3.5	4.3
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	4.4
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	4.2	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	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	3.8	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？	3	3.7	3.7	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	4.3	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.1	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	4.2	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	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？	3	3.5	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	4.0	4.4	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	3.3	3.9
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	3.7	3.7	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できていますか？	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	3.9	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？	3	3.9	3.3	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？	3	3.8	4.0	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	35.0%	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。

年内行事を写真におさめてよってたも一れ通信を二か月に一度作成し配布していましたが、職員の移動で出来なくなり指摘がありました。楽しみにして頂いているので、今後は定期的に発行していきたいと思います。請求も間違いのないように改善対策していきます。
--

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。		8.1	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。		6.8	7
3 雰囲気が家庭的であること。	1	14.9	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	11
5 個人情報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。	3	20.3	1
7 料金が定額であること。		14.9	2
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。	4	1.4	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	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。		13.5	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。		13.5	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。	5	0.0	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。		1.4	9
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		5.4	8

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.5	4.1
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	4.5	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	4.3	4.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	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	4.3
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	3.7	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	3.8	4.3	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.1	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	4.2	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	3.8	4.3	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	3.5	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	4.0	4.5	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	4.0	3.9
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	3.7	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できていますか？	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？	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	3.9	4.1	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	3.8	4.6	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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。

介護計画や、サービス内容をご本人やご家族にもっと分かりやすく説明できるようになる必要があります。その為には接遇面や対人コミュニケーション能力を鍛え、専門用語でなく誰でも分かる言葉で丁寧かつ簡潔に伝える事が出来るように日々学びが必要と考えます。また、柔軟性を持ち、慌てず落ち着いて的確にすべてのことに対応できるように職員全員が成長できる研修や学びが必要と考えます。

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。		7.3	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。		15.2	1
3 雰囲気が家庭的であること。		6.8	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	6.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.9	5
7 料金が定額であること。		7.9	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	1.0	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	3.7	11
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	0.5	15
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。		12.6	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。	5	12.0	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		9.9	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。		4.2	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。		2.6	12

令和6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

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、[-]

	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	4.3	3.4	4.1
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	3.0	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	4.3	3.6	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.7	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	4.2	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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？	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？	4	3.7	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？	4	3.8	3.7	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	3.8	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	4.2	4.0	4.5
問12 事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	3	3.8	3.4	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	2.6	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	4.0	3.8	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	3.7	3.6	3.9
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	3.7	3.7	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できていますか？	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？	5	3.9	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？	4	3.9	3.5	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	3.8	3.8	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	78.6%	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。

毎回お客様がどう感じて見えるかなどリアルに見ることができ、とてもいい取り組みだと感じます。今回ご説明のところのご理解が低い結果となっていたため、ご契約時のご説明は改善して参りたいと思います。また、職員の身だしなみについて、ご指摘もあったため、再度教育させていただき、皆様の信頼・回復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	4.8	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。		11.6	3
3 雰囲気が家庭的であること。		9.5	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.8	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。		10.9	4
7 料金が定額であること。	5	5.4	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.4	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	2.7	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	9.5	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	12.9	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。		12.9	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.4	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。		0.7	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		7.5	7

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.0	4.1
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	3.9
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	4.3	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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？	3	4.0	4.2	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.0	4.1	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	3.7	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？	4	3.8	4.1	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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	4.2	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	3.8	3.8	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	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	4.0	4.4	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.7	3.9
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	3.7	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できていますか？	5	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	3.9	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？	5	3.9	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	3.8	4.2	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

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	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	64.3%	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。

ご利用者様やご家族様の声をお伺いすることができ、問題やいい所を確認することができました。地域での交流が、皆様にとって伝わりづらいのかと感じました。いろいろな場も元に戻りつつあるか、小規模として、地域での行事や活動への参加、また皆様との交流を大切にしていきたいと思います。また、お客様にもきちんと情報や、ご様子がお伝え出来るよう、丁寧な運営を目指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	4.2	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。		14.2	1
3 雰囲気が家庭的であること。		3.3	14
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.3	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	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。		10.8	4
7 料金が定額であること。	5	5.0	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.0	7
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	2	4.2	10
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	4.2	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。	4	13.3	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		11.7	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。		5.8	6
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		5.0	7
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.2	10

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.8	4.1
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	3.9
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	4.3	4.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	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	4.8	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.0	4.9	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？	4	3.7	4.9	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	4.8	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.2	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	4.8	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	3.5	4.2	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	4.0	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	3.7	4.7	3.9
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	3.7	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できていますか？	4	3.8	4.7	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	4.8	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	3.9	4.7	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	3.8	4.8	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7		

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	69.2%	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	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。

昨年と比べ14項目で利用者評価が上回ったが、6項目で評価が下がっている。令和7年度は6項目に重点を置いてサービスの改善に努めていきたいと考えております。また、無回答との回答が初めてついているので、理解していただけるように丁寧なサービスを実施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。		9.2	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	3	15.8	2
3 雰囲気が家庭的であること。		4.2	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	4.2	7
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。		7.5	6
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。		20.0	1
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		2.5	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	15.8	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。		4.2	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	9.2	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.3	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。		0.8	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。	5	3.3	10

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391500168	よってたも〜れさくら一番館

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、[-]

	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	4.3	-	4.1
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	-	3.9
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	4.3	-	4.3
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
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？	3	4.0	-	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	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	3.7	-	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	-	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	-	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？	3	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？	3	3.8	-	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	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	4.0	-	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	-	3.9
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	3.7	-	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できていますか？	3	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？	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	3.9	-	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？	3	3.8	-	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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数を表します。
評価票の回収率	10.0%	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	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	1
3 雰囲気が家庭的であること。	3	0.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	0.0	1
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		0.0	1
7 料金が定額であること。		0.0	1
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	1
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	4	0.0	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	0.0	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。	5	0.0	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。		0.0	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		0.0	1
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	1
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	1

令和6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

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、[-]

	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	4.3	4.6	4.1
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	4.4	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	4.3	4.6	4.3
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	4.7	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	4.7	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.0	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？	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？	4	3.7	4.8	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	4.5	4.4
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.1	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	4.2	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	4.7	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	5	3.5	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	4.0	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	3.7	3.8	3.9
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	3.7	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できていますか？	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？	5	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	3.9	4.7	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？	5	3.8	4.7	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.7		

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のアンケートでご要望に上がっていた意見の一つに、母がデイサービスに行っていると安心します、できればデイサービスの日数を増やしてもらえたらと思う意見があった。デイサービスでお過ごしいただく事は、他者交流のために必要なことではあるが、小規模の役割には、自宅でも安心してお過ごしいただけるためのサポート、工夫等も必要なので、自宅でご家族も安心できる暮らしをサポートするためには何が必要かどのように関わっていくのか、家族のサポートはどういったものが必要なかなど、職員で話し合いご提案できるようにしていくことも必要であると思っている。また緊急所は、柔軟に対応できるよう、常日頃ご家族にもご説明をしていく

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		12.1	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。		13.5	2
3 雰囲気が家庭的であること。		8.1	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.1	8
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。		1.7	13
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。	3	14.1	1
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	6.7	7
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	9.1	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	5	10.4	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。		3.4	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。	4	5.1	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。		1.0	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。		3.0	12

令和6年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.6	4.1
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	3.9
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	4.3	4.7	4.3
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	4.4
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	4.6	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	3.7	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	3.7	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？	3	3.8	4.2	4.4
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	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	4.2	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	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	3.5	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？	3	4.0	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	3.7	3.6	3.9
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	3.7	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できていますか？	3	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	3.9	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	3.9	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	3.8	4.3	4.4
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.3		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	3.7		

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	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	45.5%	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。

アンケート回答率は45.5%と半分程、全国平均に比べると回答率が悪かった。説明をして直接渡すことが重要と感じた。全体的には自事業所評価とは大きな差はなくある程度の評価をいただくことができている。利用者、家族が小規模として望むことは、柔軟な対応、今までの生活が続けられることが大切と思っていることが分かり、とても参考になった。コメントについても大きな問題点はなさそうだが、それに対しては言いづらいとも言える雰囲気を作ることも大切と考える。利用者、家族の要望や、不安、心配事を聞けるような関係性を築くことがとても大切と気づくことができました。

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。	4	5.8	8
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		11.7	3
3 雰囲気が家庭的であること。		2.5	10
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		13.3	2
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。		2.5	10
7 料金が定額であること。		2.5	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		10.0	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。	5	18.3	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	11.7	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。	2	10.0	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。	3	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。		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。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.3	9

令和6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

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		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	4.3	4.1
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、“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	4.0
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	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	4.6
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？	3	3.7	4.0
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
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.1	4.3
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.2	4.4
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
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	3.5	3.2
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	4.0	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.8
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	3.7	4.4
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	3.8	4.6
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	3.9	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	3.8	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	3	4.3	
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	3.7	

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	75.0%	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。

自由記載ではとても励みになるコメントばかりでした。これからも同じかわり方を継続していきます。ご利用者様の介護度が上がってきております。なかなか外出レクの実施が難しいですが楽しめるイベントを企画できるようにしたいです。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同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	16.7	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。		15.6	2
3 雰囲気が家庭的であること。		12.2	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	6.7	6
5 個人情報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	6
7 料金が定額であること。		2.2	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.3	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		13.3	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.4	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。	1	5.6	8
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	7.8	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.3	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。		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	2.2	12