

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	4.3
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	4.2	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	4.3	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	3.8	3.4	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？	3	3.9	3.7	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.3	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	4.4	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？	5	4.1	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？	2	2.6	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？	5	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	3.1	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	3.6	4.1
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？	1	3.6	4.3	4.3
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	3.8	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	4.0	3.6	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	3.7	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	89.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	40.0%	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。

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策で、面会制限や地域との交流機会がなくなってしまったことについて、ご利用者やご家族様から悲しみの声を頂く中で大変申し訳なく心苦しい思いです。問17の事業所へ気軽に訪ねて来ていただけるよう引き続き感染対策を徹底して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	11.1	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	4.2	7
3 雰囲気家庭的であること。		6.3	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	3	6.9	5
7 料金が定額であること。	4	4.2	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	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。		3.5	10
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。		23.6	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	18.1	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。		13.9	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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	7

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390100226	建国ビハーラてんまん

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.3	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.9	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.3	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	3.8	5.0	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.9	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？	5	4.3	4.9	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.4	5.0	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？	5	4.1	4.7	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	2.6	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	4.6	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	3.5	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.3	4.1
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	3.6	4.6	4.3
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	3.8	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	4.0	4.5	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.7	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	111.1%	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	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・ご家族様との対話を大切にしながら、利用者様一人一人にとって居心地の良い時間を提供できるよう努めます。また、食事や室温の調整等について、普段の関わりやコミュニケーションの中から利用者様の細かなニーズをくみ取り、職員間で話し合い、より良いサービスが提供できるように改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	5	6.0	7
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		14.3	3
3 雰囲気が家庭的であること。		20.2	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		13.1	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	8
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.1	6
7 料金が定額であること。		2.4	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	0.0	13
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	17.9	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	3.6	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。	2	8.3	5
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		0.0	13
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		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。		1.2	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.4	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390300057	小規模多機能かくれんぼ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.6	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？	3	4.6	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	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	4.3	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.8	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	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	4.3	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	3.8	4.4	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	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	4.3	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	4.4	4.6	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	4.1	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	2.6	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？	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	4.2	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.3	4.1
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	3.6	4.3	4.3
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	3.8	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	4.0	4.4	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.5	4.3
問21	3	4.7		
問22	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	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	20	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。

評価点数の2点が2件あった、「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ときに事業所の担当者は素早く、丁寧に対応してくれますか？」については、不満や苦情が出たときに事業所の対応に納得を頂けていない事が、大きな問題だと考えます。事業所の苦情対応については、管理者、ケアマネだけではなく職員全員が当事者意識をもって、解決に臨む姿勢が必要です。2022年度は苦情対応についての研修を行い、職員全体の苦情対応のスキルアップを図ります。

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。		10.3	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。		9.5	4
3 雰囲気が家庭的であること。		13.2	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	12.1	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。		5.5	9
7 料金が定額であること。		3.3	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	7.3	7
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	8.4	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	8.8	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		5.9	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。		3.7	11
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	3	5.5	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。		2.2	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	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390300107	小規模多機能恵

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.6	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	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	4.3	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	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	4.3	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？	5	3.8	4.4	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	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？	5	4.3	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	4.4	4.5	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？	5	4.1	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	2.6	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	4.6	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	4.0	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.3	4.1
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	3.6	4.4	4.3
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	3.8	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？	5	4.0	4.0	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	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	96.0%	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。

コロナ禍により外出の機会が減ってしまった事もあり、ご利用者のADL低下が気になります。施設内での行事など楽しみを見つける事、やりがいを見つける事で、ADL向上の意欲に繋がるよう努めたいと思います。全般的に問2の苦情窓口についての説明は分かりやすかったですか？問13地域活動やと外の外出に行きたい所にできていますか？問15自宅で暮らし続ける為に町内会、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？の部分での評価が低い為、苦情窓口の説明を再度しっかり行っていくこと。外出の機会を増やす為に一人一人に寄り添いご本人の意向を伺い、実行する。を積極的に行います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	13.9	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。		0.9	14
3 雰囲気が家庭的であること。	3	12.4	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	10.9	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。		5.8	8
7 料金が定額であること。		3.0	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		8.5	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	7.9	7
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	17.0	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。		8.8	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。		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。		1.2	13
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.7	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	4.2	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	4.3	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？	5	3.8	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？	4	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？	5	4.3	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	4.4	4.8	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？	5	4.1	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？	3	2.6	4.5	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	4.7	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	5	3.7	4.6	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.7	4.1
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	3.6	4.7	4.3
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	3.8	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？	5	4.0	4.5	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.7	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー様の意見やニーズを聞き取り、低評価の項目を職員一同でアイデアを出し良い結果が出るように改善していきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	20.3	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。		0.5	12
3 雰囲気家庭的であること。		5.2	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	11.5	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	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	4.2	9
7 料金が定額であること。		3.1	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	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。		14.1	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	2.6	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。		9.4	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。		0.5	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。		15.1	2
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.5	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。	5	6.8	6

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390300388	愛生複合型サービスセンター平安通

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.3	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	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.4	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	3	4.2	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？	3	4.3	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？	2	3.8	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？	3	3.9	4.3	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.3	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	4.4	4.8	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	4.1	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	2.6	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？	5	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？	2	3.7	4.2	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	2	4.0	4.7	4.1
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	3.6	4.3	4.3
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？	2	3.8	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？	3	4.0	4.4	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.4	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	87.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

この度はユーザー評価のご協力と貴重なご意見を頂けたことに感謝致します。評価の結果から下記の対策を行っていきます。①利用者や家族に不快な思いをさせないよう言葉遣い、身だしなみチェックを行っていきます。②感染対策に留意しながらイベントや個別レクリエーションを計画し、勧めてまいります。③安全安心に過ごして頂けるように、ヒヤリハット内容を共有し改善に取り組んでいきます。④定期的な「だより」の配信を行います。⑤利用者の入浴時間を見直しながら、週3回の入浴介助が可能かを検討していきます。⑥スケジュールは調整しながら、利用者の要望に沿えるように取り組んでいきます。

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。		15.6	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。		9.8	4
3 雰囲気が家庭的であること。	5	4.9	10
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.1	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	3.1	11
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		5.3	9
7 料金が定額であること。		1.8	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		8.9	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	12.4	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		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。		12.4	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。	4	5.8	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。		3.1	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。		0.4	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	0.0	15

令和3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？	4	4.5	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	5.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	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ていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.3	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	3.8	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？	3	3.9	4.3	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	3	4.3	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	4.4	5.0	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？	3	4.1	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	2.6	3.7	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.0	4.7	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	5.0	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	4.7	4.1
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	3.6	5.0	4.3
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	3.8	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？	3	4.0	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	5.0	4.3
問21	4	4.7		
問22	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	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	12.5%	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。

様々な困難ケースがあり、そういった困難ケースに真摯に取り組むことで様々な対応を柔軟にでき在宅生活を継続させていけるが初動や他業種との連携がうまく回らず時間がかかってしまったことがあった。今後はそれらの反省を踏まえて迅速に対応できるようにしたい

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	0.0	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。		0.0	10
3 雰囲気が家庭的であること。		6.7	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	17.8	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		0.0	10
7 料金が定額であること。	5	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。	3	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。		17.8	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		17.8	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。		4.4	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。		8.9	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.4	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	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	2.2	9

令和3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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	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	4.6	5.0	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	4.6	0.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	0.0	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ていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.3	0.0	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	3.8	5.0	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.9	0.0	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.3	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？	5	4.4	0.0	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？	2	4.1	5.0	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	2.6	0.0	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	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？	2	3.7	0.0	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	5.0	4.1
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	3.6	0.0	4.3
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	3.8	5.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	0.0	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.8	4.0	4.3
問21	4	4.7		
問22	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	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	87.5%	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	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	14.3%	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。

いつもご愛顧頂きありがとうございます。まず、ユーザー評価のにお答えいただいた方が少ないことに対して、こちらからのアプローチが足りなかったと反省しております。今後は、更にご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを取り、ユーザー評価をしていただくことKとが当事業所がより良くなることをご利用者様、ご家族様に説明することで、ご回答数を増やしたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	5	0.0	6
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		0.0	6
3 雰囲気が家庭的であること。		0.0	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	0.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	3	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。	4	26.7	2
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。	1	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。		20.0	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。		0.0	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。		0.0	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		33.3	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。		13.3	4
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		6.7	5

令和3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？	---	4.5	3.6	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？	---	4.6	3.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	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？	---	4.3	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.9	4.3	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	---	4.2	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？	---	4.3	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？	---	3.8	4.4	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	---	3.9	4.8	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	---	4.3	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	4.6	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？	---	4.1	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？	---	2.6	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？	---	4.0	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？	---	3.7	3.4	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	---	4.0	4.3	4.1
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？	---	3.6	4.8	4.3
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？	---	3.8	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？	---	4.0	4.0	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.8	4.8	4.3
問21	---	4.7		
問22	---	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	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	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。

この度はお忙しい中アンケートにご参加いただきありがとうございます。今回高評価をいただいた事とてもうれしく思っております。スタッフ一同ご利用様にとってより良いサービスを考えて提供できるように日々精進して参ります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。何かありましたら遠慮なくお声をかけていただけたらと思います。

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。		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。		15.0	2
3 雰囲気が家庭的であること。		3.3	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.0	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		1.7	11
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。		2.5	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		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。		10.0	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。		11.7	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		12.5	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		6.7	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	12

令和3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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

質問	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.6	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.7	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.3	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	3.8	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	3.9	4.7	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.3	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	4.4	4.0	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	4.1	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	2.6	3.0	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	3.4	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.4	4.1
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	3.6	3.7	4.3
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	3.8	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？	5	4.0	4.4	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.5	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	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	95.5%	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。

現在、コロナ禍にある為、地域の活動や戸外の行きたいところに出出出来ないことを考え、施設内での余暇の時間を楽しめるように会議やミーティングで検討し、取り組んで行きたいと思います。また、面会制限についてもWEB面会を今後も活用し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	9.7	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		8.1	8
3 雰囲気家庭的であること。		3.9	11
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	10.7	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		2.3	12
7 料金が定額であること。		9.4	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	5.5	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		11.0	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		9.4	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	12.6	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	1	8.7	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.8	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。		1.6	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.3	15

令和3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、事業者[---]、利用者[*]
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.2
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	4.6	-	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	4.6	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	-	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	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	4.3	-	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	3.8	-	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	3.9	-	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	4.3	-	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	4.4	-	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？	5	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？	2	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？	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？	4	3.7	-	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	-	4.1
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	3.6	-	4.3
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	3.8	-	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	4.0	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	-	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	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	85.7%	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の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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	27.3	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。		9.1	5
3 雰囲気家庭的であること。		6.8	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.4	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		0.0	10
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。	2	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。	3	9.1	5
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	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	15.9	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	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	13.6	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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。		4.5	8

令和3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
2390700199	エクセレント鶴舞

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.6	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.8	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	4.2	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	4.3	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？	5	3.8	4.4	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.9	4.8	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.3	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	4.4	4.6	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	4.1	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	2.6	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	4.6	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	3.5	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.5	4.1
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	3.6	4.6	4.3
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	3.8	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	4.0	4.6	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.3
問21	5	4.7		
問22	1	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	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	20.0%	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。

・新型コロナウイルスの感染予防対策のため、外出や地域との交流の機会が制限されてしまっている状況で、ご利用者やご家族の方々にはご不便をおかけしている。広報誌等で普段の様子を写真として掲載することで、ご家族への情報発信をさせて頂いているが、施設の取り組みとしてはまだ不十分であると考えている。以前よりWEB面談のご利用をご家族へ周知させて頂いているので、今後もそういったツールのご利用を促していきたい。

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。	4	10.7	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		13.3	1
3 雰囲気が家庭的であること。		12.0	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		6.7	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。	1	4.0	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。	2	6.7	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		5.3	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。	3	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。		10.7	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.0	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。		5.3	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	1.3	13

令和3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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.5	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	3.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	3.6	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ていますか？	4	4.2	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	4.3	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	3.8	3.6	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.9	3.8	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.3	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	4.4	3.8	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	4.1	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？	1	2.6	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？	3	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	3.8	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	3.6	4.1
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	3.6	3.6	4.3
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	3.8	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	4.0	3.8	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.0	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	38.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度のユーザー評価の結果を見て、ご家族様やご利用者様が小規模多機能という施設に対して求めてくださっている部分と施設側が必要とされていると考えている項目に、まだまだ乖離がみられる為、今回の結果を次年度に活かしよりご家族様やご利用者様に寄り添った介護が行えるように日々精進していきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	8.0	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		9.3	3
3 雰囲気が家庭的であること。		0.0	11
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。		5.3	8
7 料金が定額であること。		0.0	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	3	5.3	8
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	28.0	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		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。		16.0	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	2	8.0	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		9.3	3
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		4.0	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。	5	6.7	7

令和3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、[-]

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	4.5	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	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ていますか？	5	4.2	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	4.3	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	3.8	4.6	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.9	4.8	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.3	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	4.4	5.0	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	4.1	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	2.6	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	5.0	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	4.5	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.8	4.1
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	3.6	4.6	4.3
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	3.8	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	4.0	4.5	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.5	4.3
問21	4	4.7		
問22	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	50.0%	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	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご多忙の中ご回答下さり、大変ありがとうございました。まずは回収率が50%ということで、小規模多機能型居宅の利用者様は認知症の方も多いため、ご家族へのご説明も懇切丁寧に行う必要があったと感じました。回収結果の中では高評価頂いている内容でも、未回収の利用者様の声に耳を傾けていく必要がございます。コロナ禍の中という事もあり、地域活動への参加が十分にできませんでしたが、住み慣れた地域で笑顔でお過ごし頂く為に、小規模らしい、柔軟な対応を心がけるとともに、ご本人のみならずご家族にも活動の中身がわかるよう、連絡帳以外にもお写真や動画などを活用したご報告ができるよう工夫してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	13.3	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		20.0	1
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。	2	0.0	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		15.6	2
7 料金が定額であること。		0.0	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.4	8
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	3	8.9	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	13.3	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	0.0	9
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		8.9	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		0.0	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	9
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	9

令和3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	4.5	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.1	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	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	4.3	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	3.8	3.1	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	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	4.3	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？	5	4.4	4.4	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	4.1	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	2.6	4.0	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	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	3.6	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	3.7	4.1
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	3.6	4.1	4.3
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	3.8	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	4.0	4.0	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.4	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今後ご利用者様のできないことを支援しながら、ご利用者様・ご家族様の望む生活を選択できる一助を担えるよう支援していきたいと思ひます。プランを考える際、ご家族様が無理をしても在宅での生活は続けられないので、無理なく生活できるよう、ご利用者様本人はもちろんのこと、ご家族様の不安にも対応しながら進めていきたいと思ひます。台風時の対応については、デイの休みが決められたものとなると意見が言いにくいと思われるので、ご利用者様・ご家族様が訪問・通所・泊りを選択しやすくなるようにするために、利用者様・ご家族様とよりコミュニケーションをとりながら進めていきたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		7.6	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。	4	4.8	8
3 雰囲気が家庭的であること。		4.8	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	12.4	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	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。		0.0	14
7 料金が定額であること。		4.8	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		10.5	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。		19.0	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	7.6	6
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	3.8	11
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		8.6	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。		3.8	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。		1.9	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。		10.5	3

令和3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

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、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問	---	4.5	-	4.2
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？	---	4.5	-	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？	---	4.6	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.9	-	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	---	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？	---	4.3	-	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？	---	3.8	-	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？	---	3.9	-	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	---	4.3	-	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	-	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？	---	4.1	-	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？	---	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？	---	4.0	-	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？	---	3.7	-	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	---	4.0	-	4.1
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？	---	3.6	-	4.3
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？	---	3.8	-	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？	---	4.0	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.8	-	4.3
問21	---	4.7		
問22	---	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	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	63.6%	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	57.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		33.3	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。		4.4	7
3 雰囲気家庭的であること。		6.7	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.2	9
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。		4.4	7
7 料金が定額であること。		15.6	2
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		8.9	4
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		15.6	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.0	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		2.2	9
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		0.0	11
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		6.7	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	11
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	11

令和3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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.5	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	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？	3	4.3	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	3.8	4.2	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.9	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	4.3	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	4.4	4.3	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？	5	4.1	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	2.6	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	3.4	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	4.1	4.1
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	3.6	4.3	4.3
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	3.8	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	4.0	3.9	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.3	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	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	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	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。

ご利用者様・ご家族様、ユーザー評価へのご協力、ありがとうございました。また、ご意見・ご感想の記載では、大変温かいお言葉をいただき、感謝の気持ちでいっぱいです。今回の評価では、地域の活動や戸外への外出行事などの項目の点数が低かったです。コロナ禍が落ち着きましたら、地域の活動への参加や戸外への外出行事も積極的に行っていきたいと考えております。皆様にとって、より良い施設となれるように、スタッフ一同、話し合いの機会を多く持ち、ご利用者様と一日一日大切に過ごしていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	9.7	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。		10.3	3
3 雰囲気が家庭的であること。	3	9.7	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		3.1	11
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		5.1	8
7 料金が定額であること。		14.9	1
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。	4	10.3	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	5	3.1	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		12.3	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。		4.1	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。		3.1	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。		1.0	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	5.1	8

令和3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

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、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問	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	4.5	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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	4.6	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	4.3	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	3	4.2	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	4.3	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	3.8	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	3.9	4.2	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.3	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	4.4	4.7	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	4.1	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？	2	2.6	4.5	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	4.7	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	4.3	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.2	4.1
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	3.6	4.8	4.3
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	3.8	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	4.0	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.3
問21	5	4.7		
問22	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。

在宅や地域との繋がりを大切にしながら、その方の持つ能力を最大限に引き出せるように今後も努めて参ります。また、利用回数についても十分な説明と同意を得ながら、小規模多機能らしい利用ができるよう努力して参ります。お客様の情報を拠点内で共有し、お客様ご本人とご家族様が望む生活の実現と継続を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	3	16.2	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		19.0	1
3 雰囲気が家庭的であること。		7.6	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.6	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	4	7.6	6
7 料金が定額であること。		3.8	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.9	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	5	16.2	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	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。	1	4.8	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	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。		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。		0.0	13

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391300254	よってたも〜れ・ひょうたん山

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.7	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	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	4.3	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？	4	3.8	3.5	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.9	3.7	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.3	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	4.4	4.7	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	4.1	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	2.6	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	4.3	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.7	3.7	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	3.9	4.1
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	3.6	4.5	4.3
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	3.8	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	4.0	3.8	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.0	4.3
問21	4	4.7		
問22	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	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	95.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.2%	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。

コロナ禍ご利用者様の安全第一の事を考え、外出レクリエーションを控えたり面会時間の制限など中々厳しい状況は継続していて本当に残念に思います。コロナ禍でも少しでも喜んで頂けるようにオンラインでリハビリ体操や障害を持った子供たちの演奏会などや季節感を味わって頂けるような館内での行事など取り組みながら少しでも楽しかった！生きてて良かったと思っただけのように職員も努力して参りました。今後もコロナの濃厚接触者などになり欠勤する職員もあり逼迫した状況ではありますがバタバタしたしている状況を察知されないように職員のスキルアップも努めながらいつでも笑顔を忘れない職員作りを今後も行っていきたくと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		9.7	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		2.4	13
3 雰囲気が家庭的であること。	4	7.9	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	7.9	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.2	11
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。		7.3	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。		11.5	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	4.2	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。	1	13.9	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。	5	8.5	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。		4.8	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。		2.4	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。		6.7	9

令和3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

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、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.5	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	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.6	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.3	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	3.8	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？	3	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？	4	4.3	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	4.4	4.7	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	4.1	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？	2	2.6	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？	3	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	3.6	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	4.0	4.4	4.1
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	3.6	4.7	4.3
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	3.8	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？	3	4.0	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	4.7	4.3
問21	4	4.7		
問22	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	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。

このコロナ禍で、利用者様には我慢を強いられる状況が続き、自己評価では満足いただけるサービスが出来ていないと感じていたが、ユーザー評価では良い評価をいただけた事は以外でした。他、地域との連携したサービスに欠けている点は、今後もコロナウイルスと共存したサービス提供を視野に考えていかなくてはと思いました。

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。	5	11.1	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		13.3	1
3 雰囲気が家庭的であること。	2	7.8	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.9	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	5.6	9
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		6.7	8
7 料金が定額であること。		5.6	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.1	13
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	12.2	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	1.1	13
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		13.3	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		7.8	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.3	11
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.2	12

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391400476	エンパシーホーム ライフケア神明

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問	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	4.5	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	-	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	4.3	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	-	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	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	4.3	-	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	3.8	-	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	-	4.3
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	4.3	-	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	4.4	-	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	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？	2	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	-	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
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	4.0	-	4.1
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	3.6	-	4.3
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	3.8	-	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	4.0	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.3
問21	5	4.7		
問22	1	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	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	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。

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	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		13.8	3
3 雰囲気家庭的であること。		4.9	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		1.8	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		4.0	10
7 料金が定額であること。	2	4.9	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	0.0	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。	3	7.1	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.4	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。		16.9	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	18.7	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。		5.3	6
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.6	11
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		4.9	7

令和3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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.6	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	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.3	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	3.8	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	3.9	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	4.3	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	4.4	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	4.1	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	2.6	3.2	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	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	4.2	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	4.2	4.1
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	3.6	4.4	4.3
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	3.8	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	4.0	4.3	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.6	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	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	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	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。

事業者と利用者の意識の差について、幾分、相違点がありました。利用者ニーズをしっかりと理解して今後の活動に活かしたいと考えています。自由記載欄では感謝のお言葉をいただきスタッフ全員の励みになります。

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	17.9	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	14.3	2
3 雰囲気家庭的であること。	2	14.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.1	7
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	8.6	6
7 料金が定額であること。		4.3	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	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。		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。	5	5.7	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		0.0	13
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		12.1	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		0.7	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。		2.1	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391500168	よつてたも〜れさくら一番館

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	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	4.5	3.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.6	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	3.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	3.9	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.2	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	4.3	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	3.8	3.8	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	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	4.3	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	4.4	4.1	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	4.1	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？	2	2.6	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	4.3	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	3.1	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	3.9	4.1
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	3.6	4.1	4.3
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	3.8	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	4.0	3.8	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	3.9	4.3
問21	4	4.7		
問22	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者の身体機能の低下防止、精神面では穏やかに生活が過ごして頂けるように、外出する機会を増やしたり、レクリエーションにて、おやつ作りをおこなったり、季節を感じて頂ける行事を増やしていく環境を作りを考えながら、スタッフで話し合い取り組んでいきたいと思ひます。主役はご利用者様ですので、利用者様の要望をお聞きしながら、できる限り積極的に取り入れて、取り組んでいきたいと思ひます。利用者様のテンポに合わせる事をスタッフ一同、心掛けるように進めていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		10.1	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。		3.5	9
3 雰囲気家庭的であること。		21.9	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	11.8	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	4	10.5	3
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。		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。	1	7.0	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	5.7	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		9.6	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。		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。	5	8.8	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。		2.2	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.1	10

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	3.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.6	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	4.2	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	4.3	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	3.8	4.1	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	3.9	3.9	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.3	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	4.4	3.9	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	4.1	3.7	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	2.6	2.9	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	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	3.3	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	4.0	3.6	4.1
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	3.6	3.9	4.3
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	3.8	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	4.0	4.1	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	3.8	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	96.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

各専門職との連携について不十分な箇所が見られました。スタッフ間はもちろんですが、送迎スタッフ・ケアマネージャーとも朝、夕の申し送り時の情報共有の強化を行います。また、チャットワークなどの社内情報共有ツールを活用しよりお客様のご要望に対し迅速な対応がとれる環境を整備していきます。また、ご利用者様やご家族様へこまめなお知らせや告知等を行い、安心してご利用頂けるような関係性の構築に努めて参ります。ケアについて、ご本人様・ご家族様と共に悩み、共に考え歩んでいけるようにコミュニケーション能力の向上や介護技術の向上等のスキルアップにも取り組んでいきます。

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	13.3	1
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。		6.7	7
3 雰囲気が家庭的であること。		7.0	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	6.7	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。	2	3.3	12
7 料金が定額であること。		9.3	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		11.5	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。		6.3	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		7.4	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	4	13.0	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。		4.1	11
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	5	4.8	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。		1.1	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.6	14

令和3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

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、事業者[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自
社
結
果
全
体
平
均
自
社
結
果
全
体
平
均

問	---	4.5	-	4.2
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？	---	4.5	-	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？	---	4.6	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.6	-	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？	---	4.3	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	3.9	-	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	---	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？	---	4.3	-	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？	---	3.8	-	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？	---	3.9	-	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？	---	4.3	-	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	-	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？	---	4.1	-	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？	---	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？	---	4.0	-	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？	---	3.7	-	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	---	4.0	-	4.1
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？	---	3.6	-	4.3
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？	---	3.8	-	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？	---	4.0	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	3.8	-	4.3
問21	---	4.7		
問22	---	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	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	20.0%	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。		30.0	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。		13.3	2
3 雰囲気家庭的であること。		13.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.0	4
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。		0.0	11
7 料金が定額であること。		1.7	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.3	8
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		8.3	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		10.0	4
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		8.3	6
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		0.0	11
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.7	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	11
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	11

令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	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	4.6	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.6	-	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	4.3	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	-	4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	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	4.3	-	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	3.8	-	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	-	4.3
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	4.3	-	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	4.4	-	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	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	2.6	-	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	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	-	3.7
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	4.0	-	4.1
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	3.6	-	4.3
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	3.8	-	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	4.0	-	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	-	4.3
問21	5	4.7		
問22	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	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.3%	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	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	72.7%	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。	5	14.4	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。	4	0.0	13
3 雰囲気家庭的であること。		10.6	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.9	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		5.8	8
7 料金が定額であること。		5.8	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	0.0	13
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	12.5	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	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。		9.6	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。		11.5	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		7.7	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。		3.8	10
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		11.5	3