

令和7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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価結果からは、建国ビハークてんまんが「地域密着型」の介護事業所と言われている小規模多機能型居宅介護事業所でありますが、地域住民にとっての拠り所に十分になり得ていない状況であると思われる。こども食堂や認知症カフェの運営等、地域に周知されつつある活動もあるが、普段どんな活動をしている事業所なのかが理解いただけていない。今後は運営推進会議のような場だけでなく、地元学区の各種行事やいきいき支援センターからの交流活動のお知らせ等の情報をしっかり把握し、できる限り参加していくことで地域社会にとって顔の見える事業所づくりをめざしていきたい。

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。		3.3	9
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	4	11.7	4
3 雰囲気が家庭的であること。	3	21.7	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	8.3	6
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。		10.0	5
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。		1.7	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	2	16.7	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。		6.7	7
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	5	15.0	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。		5.0	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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7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

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 4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4 4.3 4.1 4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4 4.4 4.1 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4 4.1 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 4.4 4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4 4.3 4.4 4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4 4.1 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 3.6 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 4.0 4.3 4.4
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 4.5 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？	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 4.2 4.3 4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	3 3.7 3.3 3.7
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 4.2 4.2 4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3 3.7 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 4.1 4.1 4.3
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4 4.0 4.5 4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4 4.0 4.3 4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4 4.0 4.3 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 4.0 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 4.4
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3 4.0

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	89.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同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	18.5	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。		8.7	5
3 雰囲気が家庭的であること。		6.2	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	9.7	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	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	11
7 料金が定額であること。		6.7	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	9.2	4
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。	4	8.2	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	11.8	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。		7.7	7
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.1	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。		1.5	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。		1.0	14

令和7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	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.6	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	4.3	4.5	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	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	3.8	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？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	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	4.2	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	4.2	4.1	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	5	3.7	4.0	3.7
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	4.2	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	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？	5	4.1	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？	5	4.0	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	4.0		

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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同スタッフによる複数（通い・訪問介護・泊り・看護）のサービスが利用できること。	4	19.9	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		0.3	14
3 雰囲気が家庭的であること。		9.8	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	12.1	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		1.0	13
7 料金が定額であること。		3.4	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.0	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	13.5	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	8.1	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	13.1	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		4.0	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.0	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。		3.7	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。		5.1	7

令和7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？	4 4.3 4.1 4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4 4.3 4.0 4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4 4.4 4.0 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4 4.1 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？	4 3.9 4.7 4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4 4.3 4.5 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 4.1 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？	3 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？	3 4.0 4.4 4.4
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 4.5 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 4.5 4.5
問12 事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	3 4.2 3.9 4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	3 3.7 3.1 3.7
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 4.2 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 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 4.1 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？	3 4.0 4.2 4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4 4.0 4.5 4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3 4.0 4.0 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 4.0 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 4.4
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3 4.0

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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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	5.4	9
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		10.7	5
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。	2	11.4	2
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。		7.4	6
7 料金が定額であること。		2.7	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	5	2.0	12
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。	3	14.8	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	6.0	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		11.4	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。		7.4	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.4	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.3	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.3	13

令和7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	
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	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.0	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	4.3	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？	5	4.1	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	3.8	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	4.0	3.7	4.4
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	4.5	3.9	4.5
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	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？	5	4.2	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られていますか？	4	3.7	3.1	3.7
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	4.2	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？	3	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	4.1	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	4.0	3.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.4	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	4.0	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？	3	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	4.0		

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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。時間通りのサービスになっておらず満足な世話をしてもらったことはないとの意見を頂きました。不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。時間通のサービスの提供は、基本であるため、全職員へ再発信を行い周知させていただきました。また、満足なサービスを受けたことがないとの意見に対し、個別性に配慮したサービスの提供に欠けていると理解しました。利用者さま・ご家族様とコミュニケーションを密に図り、ニーズに合ったサービスが提供できるよう努力してまいります。

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	10.1	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。	4	11.9	2
3 雰囲気が家庭的であること。	5	9.2	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.1	3
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。		10.1	3
7 料金が定額であること。		6.4	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		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。	2	15.6	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.8	12
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	1	8.3	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。		4.6	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.6	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		2.8	12

令和7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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	90.9%	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。

泊りたいという要望があった際に、お部屋が満床になっていることもあり、全ての要望に応えられないこともありましたが、柔軟な対応が出来ることが、看多機の特徴であるため、ご利用様の要望に迅速に耳を傾け生活全体をサポートできるような支援が出来るようにしていきたい。

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	15.0	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		9.2	4
3 雰囲気が家庭的であること。		5.8	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.2	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.3	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		9.2	4
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。		1.7	12
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	5	10.8	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		17.5	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	2.5	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。		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。	1	9.2	4
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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。		0.0	14

令和7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
2390300586	看護小規模多機能かくれんぼ 千

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	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。	5	11.2	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	1.4	11
3 雰囲気が家庭的であること。		2.1	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		9.1	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。		1.8	9
7 料金が定額であること。		0.4	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.4	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。	1	16.5	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	24.6	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。	4	12.3	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		9.5	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.8	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。		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。		8.1	7

令和7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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	90.0%	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。

事業者評価が満点になっており、入力時の不備です。申し訳ありませんでした。全体的に高評価をいただき有難く思っております。外出や地域との交流は定期的に出来ており、今後ご家族様に伝わるように情報共有に努めます。職員一丸となり、ご利用者にご家族に寄り添いその方に合ったケアを提供していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同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	1.0	12
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	2	8.6	5
3 雰囲気が家庭的であること。	3	9.5	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	6.7	6
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。		2.9	10
7 料金が定額であること。		1.0	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.8	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。		17.1	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.8	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。		17.1	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		19.0	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。		5.7	7
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.9	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390600092	かくれんぼ鶴舞

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.7	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.5	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	4.1	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	4.4	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	4.0	4.6	4.4
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	4.5	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	4.5	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.6	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	5	3.7	4.3	3.7
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	4.2	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	4.4	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？	4	4.1	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？	5	4.0	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	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	4.0	4.6	4.4
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	4.0		

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	9.3	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		12.4	1
3 雰囲気が家庭的であること。	1	9.3	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	9.8	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	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。		11.3	2
7 料金が定額であること。		6.7	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.1	12
9 利用したいときに（通い・訪問介護・泊り・看護）利用できること。		5.2	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	7.2	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。	5	11.3	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		8.2	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.1	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。		0.5	14

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390600118	小規模多機能型居宅介護新栄

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.3	4.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	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	4.3	4.5	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.1	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？	4	3.8	4.3	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.0	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？	5	4.5	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？	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	4.2	4.3	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	2	3.7	4.0	3.7
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	4.2	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	4.0	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	4.1	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	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	4.0		

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	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	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。

ご評価いただき、ありがとうございます。今回のご評価では「契約、重説など」「個人情報について」ご説明が至らなかったのではとご評価を承ったと考えています。また、地域の行事への関りについてもサービスが薄かったと自己評価でも低くさせていただきます。契約、重説（個人情報についての項目もこちらに含まれます）については、これまで以上にご理解、ご納得しやすい方法を検討していきます。また、地域との関わりについて、今後は開かれた事業所、気軽に寄れるような場所を目指していきます。

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。		8.9	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		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。		0.0	10
5 個人情報を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。	3	26.7	1
7 料金が定額であること。	2	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。		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	4.4	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	17.8	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		4.4	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	0.0	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		11.1	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。		13.3	3

令和7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	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	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	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	4.0	4.5	4.4
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	4.5	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	4.6	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	5	4.2	4.5	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られていますか？	5	3.7	3.5	3.7
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	4.2	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	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？	5	4.1	4.1	4.3
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	4.0		

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	57.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同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	15.8	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	2	6.1	7
3 雰囲気が家庭的であること。	3	12.7	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	4.8	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.2	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.3	5
7 料金が定額であること。		1.8	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.2	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。		7.3	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.8	8
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		15.2	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		13.3	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		3.6	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。		1.8	12

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390700108	小規模多機能ホームみなみやま

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	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	4.4	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	4.0	4.4	4.4
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	4.5	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	4.5	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	4.2	4.3	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られていますか？	4	3.7	3.7	3.7
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	4.2	4.8	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.7	4.5	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	4.1	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	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	4.0		

2.ユーザー (利用者) 評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	79.2%	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	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	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。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。全体として「安心して任せられる」「担当者の存在が心強い」「感謝している」といった温かいお言葉を多くいただき、職員一同大変励みになっております。一方で「外出機会の頻度が分かりにくい」「家族の不安への継続的支援」といったご意見もいただきました。外出機会の見える化として、みなみやま新聞の月間予定表や行事報告をより見やすいレイアウトに変更します。また、柔軟な支援体制の継続として、緊急時対応や個別性を重視し、生活リズムを大切にした支援に努めます。今後も不安のない生活を支える事業所として、サービス改善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	14.6	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	5	9.0	4
3 雰囲気が家庭的であること。		7.9	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.2	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。		8.2	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。		3.0	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	8.2	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	8.6	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	16.1	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		3.7	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.2	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.7	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390700140	まりんハウス

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	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	4.3	3.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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ますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	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	4.2	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	4.0	4.4	4.4
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	4.5	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	4.2	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	4.2	4.4	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	3	3.7	3.6	3.7
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	4.2	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	3.0	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？	5	4.1	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	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.2
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	4.0	4.6	4.4
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	4.0		

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	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	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。

利用者様の要望(近所のイベントや催し物や祭り)などに参加できない(職員の人手不足)これを解消することが難しい為、ご家族の方にも参加して頂き、利用者の要望をかなえられるようにしたい。

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。	5	6.7	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。		0.0	11
3 雰囲気が家庭的であること。		15.0	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	11.7	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。		15.0	2
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		6.7	7
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		0.0	11
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	5.0	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	18.3	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		8.3	6
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	4	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	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。		10.0	5

令和7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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

評価結果を踏まえ、スタッフへ周知し改善に努めて参ります。ご利用者様・ご家族様が安心してサービスが利用できるよう送迎から施設での過ごし方・食事・入浴など再度、ご利用者様に適した対応がとれているか精査し施設スタッフ一丸となって取り組んでまいります。

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	19.1	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	2	8.2	5
3 雰囲気が家庭的であること。		10.9	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		0.9	15
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。		6.4	8
7 料金が定額であること。	3	2.7	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		1.8	12
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	5	10.0	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		8.2	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	3.6	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。		13.6	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。		1.8	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.6	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。		7.3	7

令和7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〜れ熟田

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	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	3.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	4.4	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.2	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	4.3	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	4.1	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	3.9	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.0	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	4.5	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？	3	4.2	4.5	4.5
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	3	4.2	3.9	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	3	3.7	3.3	3.7
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	4.2	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	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	4.1	4.1	4.3
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	2	4.0		

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	88.2%	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	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

最初にご契約の際、契約書や重要事項説明書などの説明など、丁寧な説明が必要だと思いましたので、ご利用様が理解できたかを確認しながら話をしていこうと思います。苦情相談窓口についての説明もわかりやすく説明をしていきたいと思ひます。ご利用様は、職員に支援されながら、地域の活動や戸外の行きたいところへでかけることが少ないので、今後は楽しめるように、企画をし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 同スタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	3	20.0	1
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		11.9	3
3 雰囲気が家庭的であること。		9.6	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	4	5.2	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。		1.5	13
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。		5.2	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。	2	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。	1	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。	5	6.7	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。		3.0	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。		4.4	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.7	11
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		6.7	5

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391100092	小規模多機能型居宅介護結

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	4.9	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	4.3	4.9	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	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	4.5	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	4.2	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	4.2	4.4	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	4	3.7	3.9	3.7
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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？	5	4.0	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	4.0		

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	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。

評価項目 (5点) では、①介護計画を分かりやすく説明し、話し合うことができているか、②地域の活動や行きたいところに出かけることができているか、③自宅で暮らし続けるために町内会・民生委員・医療機関などと連携を取り、支援できているか、の項目で事業者とご利用者様の間で少しの乖離がありました。今後は、これらの点について職員間で共有をし、改善を図っていきます。また、事業所にケアマネジャーがいることで、ご利用者様・ご家族様と連携が取りやすいメリットが小規模多機能型居宅介護にはありますので、この点もより意識し、ご利用者様・ご家族様に安心していただけるサービス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	10.5	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	5	14.2	1
3 雰囲気が家庭的であること。		6.4	7
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.2	10
5 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		5.6	9
7 料金が定額であること。		10.1	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		9.0	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。	2	14.2	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	4	1.5	13
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	1	11.6	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		6.0	8
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		1.9	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。		1.1	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7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
2391100381	看護小規模多機能型居宅介護事業所 華の結南陽

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	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	4.3	5.0	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	5.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	4.3	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	4.3	4.7	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	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	4.3	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.5	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	4.2	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？	5	4.2	4.3	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	3	3.7	4.3	3.7
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	4.2	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	3.0	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	4.1	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？	1	4.0	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	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	4.0	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？	5	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	4.0		

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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーと事業者のサービス内容の優先順位が一致していたことは良かった。同じスタッフによる複数のサービスの提供と24時間365日途切れないサービス提供による安心感を得ることである。またケアマネとの連携がスムーズでいつでもサービス内容のプラン変更が可能であることも大事にしている点に評価を得たことは良かった。しかし、利用者本人にとって介護計画の説明が不十分と評価を受けており、毎月のモニタリングの質を上げ本人へ説明できる教育が必要と考えた。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	2	4.4	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。		8.9	5
3 雰囲気が家庭的であること。		8.9	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		8.9	5
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。		17.8	2
7 料金が定額であること。	3	4.4	8
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	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。	5	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。		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。	1	22.2	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		13.3	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		11.1	4
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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7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
2391300072	ライフケア和滯

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	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	4.3	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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？	4	3.9	4.3	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.3	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	4.1	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	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	4.0	4.4	4.4
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	4.5	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？	2	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？	5	4.2	4.1	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	5	3.7	4.3	3.7
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	4.2	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	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	4.1	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？	3	4.0	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4	4.0		

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	62.5%	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご家族様からのご意見を真摯に受け止め改善を進めてまいります。排泄ケアのチェック体制を再構築しオムツ交換・衛生管理の徹底を図ります。交換忘れや汚染の放置が起らないよう、確認方法と記録体制を強化します。言われてから動くのではなく、利用者様の変化に“先に気づく”ケアを徹底します。管理者による巡回とスタッフへの声かけを強化し、現場の状況把握と指導を継続します。車イスについては、必要に応じて専門職と連携し、変更・調整の提案を行い、姿勢保持や安全性の向上に努めます。スタッフ異動時には引き継ぎを確実にに行いケアの質が低下しないよう体制を整えます。ご家族様が安心してお過ごし頂ける環境作りに取り組んでまいります
--

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 同スタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。		5.9	7
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	5	3.0	10
3 雰囲気が家庭的であること。	1	13.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	9.6	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。		11.1	5
7 料金が定額であること。		13.3	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	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。		1.5	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		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。		16.3	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	3	12.6	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	3.0	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.7	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。		5.9	7

令和7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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

○ご意見を踏まえたサービス改善への取り組みについて 外国人スタッフ増加に伴い、面会時や電話などでコミュニケーション部分での不安解消に、必要に応じて日本人スタッフが説明・連絡をサポートし、外国人スタッフには日本語や文化など少しでも理解を深めてもらえるよう努力してまいります。「安心して生活できることが一番」という想いを共有し、お父様・お母様が安心して生活できること、そしてご家族様が信頼して預けられることを何より大切に、今後もサービス向上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	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。	5	11.1	4
3 雰囲気が家庭的であること。	1	15.6	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	5.6	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		8.9	5
7 料金が定額であること。	4	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。		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。		0.0	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.0	12
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		13.3	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		25.6	1
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	3	4.4	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		5.6	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。		1.1	11

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391300254	よつてたも〜れ・ひょうたん山

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？

4	4.3	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？

4	4.3	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？

4	4.4	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？

4	4.1	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	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？

4	4.3	4.6	4.5
---	-----	-----	-----

問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？

4	4.1	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？

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？

3	4.0	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	4.5	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	4.6	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	4.2	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？

3	3.7	3.1	3.7
---	-----	-----	-----

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	4.2	4.5	4.5
---	-----	-----	-----

問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？

4	3.7	3.8	3.9
---	-----	-----	-----

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	4.1	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？

4	4.0	4.3	4.5
---	-----	-----	-----

問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？

3	4.0	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

3	4.0	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？

3	4.0	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	4.4		
---	-----	--	--

問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？

3	4.0		
---	-----	--	--

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	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	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。

利用者は、職員に支援されながら地域の活動や戸外の行きたいところへ出かけていますか？が親族からの問題点としてあげられていました。昨年は初夏に施設の南側の庭に畑を作り、さつま芋とズッキーニを植え、利用者様にも水やり参加してもらって、秋には初の立派な収穫でした。その芋でお菓子を作ったり芋ご飯を作ったりして楽しみました。今年に入って暖かい日を狙って生玉神社へ初詣へ出かけました。2月はリクエストで利用者様のご家族の営む地域の喫茶店へ出かけ、皆さんほっこり笑顔でした。やはり戸外へ出かけるのは生活に張り刺激になりますね。できる限り創意工夫しながら今後も計画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。		15.1	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		11.0	4
3 雰囲気が家庭的であること。	1	3.4	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	0.7	15
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	9
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		8.9	5
7 料金が定額であること。		6.8	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.1	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。		2.1	13
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	5.5	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。	5	17.8	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	4	13.7	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。		2.7	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。		1.4	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。		3.4	9

令和7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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ユーザ順位1である「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。」に取り組む必要があると考えている。認知症実践者研修などに積極的に参加し本人様・家族様への期待に応えていきたい

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同スタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	5	11.2	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。		9.8	4
3 雰囲気が家庭的であること。		4.2	11
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	7.7	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	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。	2	4.2	11
7 料金が定額であること。	1	10.5	3
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.2	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。		9.8	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	4.9	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		5.6	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。		11.2	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。		7.0	7
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.8	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.1	15

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
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	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.4	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.9	4.4	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5	4.3	4.8	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	4.1	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？	5	3.8	4.6	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	5	4.0	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？	5	4.5	4.8	4.5
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.2	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？	3	4.2	4.6	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	5	3.7	3.4	3.7
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	4.2	4.8	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	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？	5	4.1	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	4.0	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	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？	5	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	4.0		

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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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	14.8	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。	4	12.5	5
3 雰囲気が家庭的であること。	3	13.6	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.3	9
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	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。		2.3	9
7 料金が定額であること。	1	6.3	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.5	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。		0.6	14
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		0.6	14
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	19.9	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。		14.2	3
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		2.3	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		4.0	8
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.1	12

令和7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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	93.3%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見をいただきありがとうございます。良い評価が多く、スタッフに対しては、挨拶はもちろん、気軽に話ができる、いつも明るく雰囲気が良いとお褒めのお言葉をいただきました。一点だけ、スタッフ間での情報の共有が不十分ことがあって残念でした…というご意見がございました。今まで以上にスタッフ一人一人が意識を持ち、報告、連絡をしっかりと行っていくように努めてまいります。ご家族様からの暖かい感謝のお言葉を励みに、今後のサービス向上に尽力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同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	12.8	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	13.9	2
3 雰囲気が家庭的であること。		13.9	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		2.2	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。		5.0	8
7 料金が定額であること。	4	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。		5.0	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。		6.1	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	5	6.1	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。	1	17.8	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		7.2	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。		3.9	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。		0.6	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		0.0	15

令和7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 4.7 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 4.3 4.6 4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4 4.4 4.8 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4 4.1 4.7 4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4 3.9 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ますか？	4 4.3 4.6 4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4 4.1 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 3.8 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 4.0 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 4.5 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 4.9 4.5
問12 事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4 4.2 4.7 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られていますか？	3 3.7 4.2 3.7
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 4.2 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 4.3 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 4.1 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？	4 4.0 4.9 4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4 4.0 4.9 4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4 4.0 4.5 4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4 4.0 4.6 4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	5 4.4
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	4 4.0

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	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	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。

評価いただき、誠にありがとうございます。ご指摘いただきました点について、地域とともにご利用者が済み続けることのできる環境づくりに、職員一同改善に努めてまいります。引き続き、よろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 同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	21.5	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。	2	18.5	2
3 雰囲気が家庭的であること。		3.0	10
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	4.4	7
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	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。		5.9	5
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。		4.4	7
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		1.5	12
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	5	12.6	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。		1.5	12
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	4	14.1	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。		5.2	6
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.7	14
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.0	10

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391500168	よつてたも〜れさくら一番館

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.3	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？	3	4.3	2.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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？	2	3.9	4.6	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	3	4.3	4.5	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.1	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？	2	3.8	4.0	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	2	4.0	4.1	4.4
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	4.5	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	4.1	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？	2	4.2	4.0	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	2	3.7	3.3	3.7
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	4.2	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	4.1	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	4.0	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	4.0	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？	2	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	4.0		

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	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	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	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。

苦情受付窓口、事故やトラブル、緊急時の対応については契約時の説明で理解出来ないことがあるので、利用開始後一定期間が経過してから、心配事などは無いかお聞きしていくようにします。また日々の様子を報告、状況共有をして、ご家族様の不安を軽減できるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同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	11.7	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。	5	11.7	2
3 雰囲気が家庭的であること。		10.0	4
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	4.2	10
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。		4.2	10
7 料金が定額であること。		8.3	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.0	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。	2	10.0	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.5	12
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	4	14.2	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		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	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。		0.8	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		6.7	7

令和7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 3.9 4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5 4.3 3.7 4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5 4.4 3.6 4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5 4.1 4.5 4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4 3.9 4.5 4.5
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	5 4.3 4.5 4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5 4.1 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 4.6 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？	5 4.0 4.4 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 4.5 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？	2 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？	5 4.2 4.2 4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	5 3.7 3.5 3.7
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 4.2 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？	5 3.7 3.0 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？	5 4.1 4.1 4.3
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5 4.0 4.2 4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5 4.0 4.3 4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5 4.0 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？	5 4.0 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 4.4
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5 4.0

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	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	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。

いただいた結果を参考にサービス改善に活かしていきます。月一回はケアマネが訪問させていただいてるので、その際に小規模多機能の使い方やお知らせをお伝えして、家族様や本人様に共有させていただきます。良い意見もいただいているので、良い意見は継続して実施していきたいです。

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。		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。	3	6.3	7
3 雰囲気が家庭的であること。	4	5.7	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	9.5	4
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。		5.1	9
7 料金が定額であること。		7.0	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		9.5	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。		15.2	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	3.8	11
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		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。		2.5	14
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	3.2	12
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		5.1	9

令和7年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391600174	小規模多機能ホームライフケア一ツ山

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.1
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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	4.3	4.5
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.3	4.5	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	4.1	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？	3	3.8	4.1	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	4.0	4.3	4.4
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	4.5	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？	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	4.2	4.1	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけられていますか？	3	3.7	3.7	3.7
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	4.2	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	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？	3	4.1	4.1	4.3
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
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	4.0	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	4.4		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	3	4.0		

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	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	59.1%	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。

回収率59.1%と全体と比べて低い回答率でした。本人、ご家族にもユーザー評価参加の理解を面談で行なっていきましたが、もう少し回収率は上がっていくよう説明をしなければいけないと感じた。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。事業所と利用者との意識の差については、重要と感じているところに相違がありました。ユーザー評価を参考に面談を行っていきたいと思います。コメント意見についても普段言えない率直な意見を聞いてサービスに反映していかなければと思いました。

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	19.5	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。		21.0	1
3 雰囲気が家庭的であること。		4.1	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.7	4
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。		3.1	10
7 料金が定額であること。		5.6	5
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	5.6	5
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	3	16.9	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.6	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	4.1	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	4.6	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。		1.5	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。		0.5	15
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		2.1	12

令和7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、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？
問12	事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？
問14	健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？
問21	車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご家族様からいただいた自由記載コメントで説明不足や要望をくみ取れていない場面があった事が把握できました。今後は丁寧な説明や要望の聞き取りにて支援方法の変更等をさせていただくよう改善していきたい。

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。	3	16.3	2
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		5.9	8
3 雰囲気が家庭的であること。	4	19.3	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	5.2	9
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。		8.9	4
7 料金が定額であること。		0.7	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		0.0	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。		8.9	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	8.9	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。		10.4	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	1	8.9	4
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.2	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.5	11