

# 令和4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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.9	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	3.6	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.7	4.0	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.7	4.5	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.0	4.9	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	3.8	4.5	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	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？	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	3.3	3.4	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	4.5	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	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？	3	3.7	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.4	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8%	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

特に自由記載ではありがたいお言葉をいただけており今後の励みになりました。季節を感じる事ができる行事について感染状況をみながら開催させていただきたいと思います。

## 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。		19.2	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。		8.3	5
3 雰囲気家庭的であること。	3	12.5	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	2	3.3	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		10.0	4
7 料金が定額であること。		1.7	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	2.5	12
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	1	13.3	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		5.8	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。		7.5	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。		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。	5	5.0	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。		0.8	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。		0.0	15

# 令和4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、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	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	4.2	3.5	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.1	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	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	3.8	4.2	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	3	4.0	3.9	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.1	3.7	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができていますか？	3	3.7	3.5	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？	3	4.2	4.0	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	3	4.0	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？	3	3.8	4.1	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	2.6	3.1	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	3	4.0	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	3.3	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？	3	3.9	3.4	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	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？	3	3.7	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	3.8	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	52.0%	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。

解答率が52%と半分でした、利用者、家族には現状の改善のための正直な意見を聞くためには是非参加して意見をいただきたいことを伝えていく、手渡しで直接伝えることは重要と認識する。評価については平均的な評価をいただいている。この評価を見て何が伝わっていないかを認識をしていく。意識の差について、事業所としては利用者の地域で生活を継続することを重点をおいていたが、ユーザーからはサービスについての要望が多かった。利用者、家族としては実際のサービスはどうかのことが気になることと職員間での共有ができた。

## 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。	3	17.3	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。		10.1	3
3 雰囲気が家庭的であること。		10.1	3
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	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	3.4	11
7 料金が定額であること。		2.8	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		6.1	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。		14.5	2
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	7.3	7
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	2	8.4	6
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	5	5.0	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。		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。		1.1	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		1.1	13

# 令和4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	4.2	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	4.2	4.5	4.0
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	4.3	4.7	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.7	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	4.2	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.7	4.5	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.0	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	3.8	4.5	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	2.6	4.1	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.0	4.3	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	3.3	3.6	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	3.9	4.2	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	3.8	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	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	3.7	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.5	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？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様からは満足していただいているが、サービスのない日に母が一人していると心配なので通いを増やしてほしいとの要望があった。小規模多機能の役割として、自宅で安心して暮らしていくためにその方に何が 필요한のか、そのために小規模多機能では何を行っていくのか、誰と連携をしていくのか、地域とどのように関わって繋がっていくのかを考え提案をしていくことが必要であると考えている。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	16.4	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。		5.6	7
3 雰囲気が家庭的であること。		2.6	11
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	9.7	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。	2	12.8	2
7 料金が定額であること。		1.0	14
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		4.1	10
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		12.8	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	9.7	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	10.8	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		5.6	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。		2.1	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。		1.5	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。		5.1	9

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391500168	よってたも〜れさくら一番館

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	4.2	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	4.2	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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	4.2	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	4.4	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	4.7	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	4.4	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.7	4.6	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.2	4.6	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	4.0	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	3.8	3.9	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	2.6	3.8	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.0	4.7	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	3.3	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	3.9	4.1	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.8	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	3.7	4.6	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？	3	3.5	4.6	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ご利用者様のご家族様のご意見で連絡ノートの改善案を頂きましたので、見やすく、書きやすい、ご家族様用の連絡ノートをスタッフと話し合いをして作成に入りたいと思います。利用者様の生活スタイルをお互いに分かるように、利用者様が困らない生活を過ごして頂けるように、介助されるご家族様の負担軽減を考えながら、ご家族様とあゆみより、寄り添い、ご利用者様の日々の生活が安心、安全に送って頂けるようスタッフ一同で取り組んでいくように努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同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	9.2	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。		0.0	13
3 雰囲気が家庭的であること。	5	21.0	1
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	12.6	2
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。		6.7	7
7 料金が定額であること。		6.7	7
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		2.5	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	9.2	4
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	3	5.0	10
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		10.9	3
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		6.7	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		8.4	6
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		0.8	12



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

## (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2391500143	株式会社ライフサービス ひだまり

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

### 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	4.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.8	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	4.9	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.7	4.9	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.7	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？	4	4.2	4.9	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.0	4.9	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	3.8	4.5	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	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	3.3	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	3.9	4.6	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	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	3.7	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.8	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

お褒めのお言葉を頂き、職員一同恐縮しております。現状に甘んじず、今後ご期待に添えるよう、精進してまいります。

## 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。	1	12.7	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	18.0	1
3 雰囲気家庭的であること。	3	10.0	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		7.3	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		6.0	7
7 料金が定額であること。		4.0	9
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		12.7	3
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	5	3.3	11
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		4.0	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。		0.0	14
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	13.3	2
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.7	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	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	11

# 令和4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1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	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	4.2	3.8	4.0
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	4.3	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.2	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	4.2	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	5	3.7	4.1	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.7	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？	3	4.2	4.4	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.0	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？	3	3.8	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	3.4	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.0	4.4	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	3.3	4.0	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	4.0	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	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？	4	3.7	3.7	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	81.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様やご家族様とのコミュニケーション不足を感じている。なんでも相談しやすい環境や、細かいところまでサービスが行き届くよう、事業所として見直し、利用者様、ご家族様が満足いただけるよう改善していく。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	1	15.1	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。	4	10.0	4
3 雰囲気が家庭的であること。		5.4	8
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		6.3	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		1.3	14
7 料金が定額であること。	5	4.6	10
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.8	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	9.2	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		5.4	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。	3	13.0	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。		14.6	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。		5.9	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。		1.7	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。		2.9	12

# 令和4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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.3	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	3.5	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	4.1	3.7	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	3.2	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ていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.2	4.3	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	4.0	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	3.8	4.2	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	1	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？	2	3.3	3.3	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	3.9	3.0	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	2	3.8	4.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	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？	3	3.7	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.4	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	27.3%	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。

コロナ禍により外へ出かけるレクリエーションや近所の喫茶店へ出かける機会や自治会の行事の参加など全くなり、出かける楽しみのない状況になりました。少しでも職員が試行錯誤して施設内で季節を感じられるレクを考えたり色々な体操などを組み入れて体を動かして刺激のある生活を送って頂きました。社会がWITHコロナでマスク着用も緩和されてきているので、感染予防対策は万全キープしつつ、これから少しずつ外出する機会を増やしていきたいと考えております。あと自由記載欄にスタッフの名前がわからないというご意見を頂き、介護の邪魔にならず、軟らかい素材で大きくわかりやすい名札を早急に考えていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	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。		11.2	2
3 雰囲気が家庭的であること。	5	7.9	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		4.5	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。		0.0	13
7 料金が定額であること。		11.2	2
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.4	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		7.9	6
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	5.6	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。	1	11.2	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。	3	10.1	5
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.5	9
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.4	11

# 令和4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	4.2	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.2	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.8	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.7	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	3.9	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	4.3	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	3	3.7	4.5	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.0	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？	5	3.8	4.2	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	2.6	3.8	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.0	4.7	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	3.3	3.8	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	4.3	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	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？	4	3.7	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？	4	3.5	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？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	56.0%	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。

貴重なご意見をたくさんいただきました。ありがとうございました。ご自宅で介護をされているご家族様と認知症となり不安を抱えているご利用者様の気持ちに寄り添いながら、皆様に精神的な部分も含めて頼っていただける施設になれるよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同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	7.7	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	4.3	12
3 雰囲気が家庭的であること。	1	5.3	10
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	3	10.5	2
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	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。		2.9	14
7 料金が定額であること。		9.1	4
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	4	10.0	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。		13.9	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		6.7	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。		9.1	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		3.3	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。		6.2	8
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.0	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。		5.7	9



# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390900047	よってたも〜れ熱田

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

## 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？	4	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.6	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.5	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	4.5	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.7	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	4.2	4.5	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.0	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	3.8	4.4	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	3	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？	3	3.3	3.7	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	3.9	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	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	3.7	4.6	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

外部研修の受講と、内部研修を実施し、職員のレベルアップに取り組むことと、利用者様の状態や変化など、ご家族様、職員と情報共有し、ケアに繋げていけるよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同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。	5	4.0	10
3 雰囲気家庭的であること。		7.3	5
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	12.7	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		6.7	7
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。		7.3	5
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		14.7	1
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	2	14.0	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。	3	6.0	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。		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。		2.0	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。		0.7	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。		4.0	10

# 令和4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

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自  
社  
結  
果  
全  
体  
平  
均  
自  
社  
結  
果  
全  
体  
平  
均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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？	4	4.2	4.8	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	5.0	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	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	4.1	4.5	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.7	4.5	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができていますか？	4	3.7	4.9	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.0	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	3.8	4.3	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	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？	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？	5	3.3	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	3.9	4.7	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	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	3.7	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.4	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご多忙の中、ご協力頂きました皆様に感謝申し上げます。また貴重なご意見ありがとうございます。ユーザーさまと評価の乖離が見られた項目といたしまして、問13、問15などの地域との関わりが挙げられます。小規模多機能は、地域との関わりが最も重要であり、私どもも大切にしなければならない事の1つと認識しております。コロナ禍の中で、行事などが縮小・中止される傾向の中でも、ご意見にありますように「季節を感じる」こと、地域との繋がりなどを重視しながら、外出や地域交流の機会を増やして参ります。

## 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。	2	10.5	3
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		17.1	1
3 雰囲気が家庭的であること。		16.2	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		10.5	3
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。		1.9	13
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。		4.8	7
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		10.5	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	5.7	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	4.8	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	3.8	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	5	4.8	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。		1.9	13
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。		3.8	10

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390800148	あーよかった

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

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	3.3	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	3.6	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.1	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	3	4.1	3.1	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	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ていますか？	3	3.7	3.8	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	4	4.0	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？	3	3.8	3.3	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	1	2.6	2.5	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	4.0	4.5
問15 自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	3	3.3	2.9	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？	3	3.9	4.0	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	2	3.8	3.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.6	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？	3	3.7	3.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	3.8	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

評価結果を踏まえて、ご利用者様・ご家族様への支援・サービスの質の向上が必要なのが明らかになりました。ご利用者様の支援に関しての職員間での情報の共有改善として、申し送りの見直し(様式や伝達方法)を徹底し統一したサービスが提供できるよう努力いたします。また、新型コロナウイルス感染予防を徹するあまり、ご利用者様は閉鎖的・活動制限を強いられていることに気づき、感染予防に徹する中にも、地域の社会資源を活用しながら戸外への散歩など再開し、気分転換や筋力維持に活動をし、ご利用者様・ご家族様に「あーよかった」と言っていただけのサービスの向上に職員一同取り組んで参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同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	10.4	4
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。	4	16.3	2
3 雰囲気が家庭的であること。		9.6	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	5	3.7	9
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		3.0	10
7 料金が定額であること。		2.2	11
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		5.9	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	10.4	4
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。	1	19.3	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。		11.1	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	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。		0.7	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。		2.2	11

# 令和4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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	内容	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.3	4.0
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	4.3	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.3	4.4
問6	職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.2	4.5
問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	4.0	4.2
問8	職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問9	職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.7	4.4	4.3
問10	職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問11	必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.0	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	3.8	4.3	4.2
問13	ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	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？	4	4.0	4.1	4.5
問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援してくれていますか？	4	3.3	3.6	3.9
問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	5	3.9	4.1	4.2
問17	事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	3.8	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	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？	4	3.7	3.7	4.2
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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？	4	4.3		
問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	4	6.7	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。		16.2	2
3 雰囲気家庭的であること。		4.8	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		1.0	14
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.6	5
7 料金が定額であること。		6.7	6
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	1	4.8	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	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。		0.0	15
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	18.1	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。		10.5	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。		8.6	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。		1.9	12
15 必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。	5	4.8	9



# 令和4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	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	-	4.0
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	4.3	-	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	4.2	-	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？	5	3.8	-	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	-	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	-	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.2	-	4.5
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	4.0	-	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	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	-	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？	3	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？	5	3.9	-	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	3.8	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	-	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？	4	3.7	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	-	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

# 令和4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	4.2	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	4.2	3.9	4.0
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	4.3	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.3	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	4.0	4.5	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	4.5	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	4.0	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.7	4.2	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	5	4.0	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？	3	3.8	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	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	4.6	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	3.3	3.9	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	4.3	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	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	3.7	3.9	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.5	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	95.2%	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。

事業者と利用者の意識の差(重要度)として、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が出来ること」、④「今までの生活スタイルを大切に出来ること」がユーザー順位の重要度の上位になっていたことを踏まえ、アセスメントシートや生活歴の見直しを行います。また、本人や家族の思いの変化をサービスに繋げられるよにケアマネや担当職員からの直接的な聞き取りだけでなく、支援時に介護職員や看護師としている普段の会話の中からも意識してくみ取れるように努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。	4	9.5	5
2 介護サービス事業所の中にケアマネージャーがいて連携して支援できること。		10.5	4
3 雰囲気が家庭的であること。	5	4.9	9
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.6	3
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	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。		2.1	11
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。		5.6	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	8.4	7
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	1	15.8	1
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	3	12.6	2
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。		8.8	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。		4.2	10
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		0.7	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	11

# 令和4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	4.2	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	-	4.0
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	4.3	-	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	4.2	-	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	-	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	5	4.0	-	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	5	4.1	-	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	-	4.2
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	3.7	-	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	5	4.2	-	4.5
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	4.0	-	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	3.8	-	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	2	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？	3	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？	5	3.9	-	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	5	3.8	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	-	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？	4	3.7	-	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	-	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	52.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同じスタッフによる複数(通い・訪問介護・泊り・看護)のサービスが利用できること。	3	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。	4	10.4	4
3 雰囲気家庭的であること。	2	11.9	3
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.2	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
6 職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。		7.4	6
7 料金が定額であること。		0.0	13
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。		3.7	9
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。		8.9	5
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。	5	3.0	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。		20.0	1
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	1	20.0	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。		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。		0.0	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。		0.7	12

# 令和4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

質問	自社 結果	全体 平均	自社 結果	全体 平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.2	5.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	5.0	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？	4	4.0	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	4.1	5.0	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	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？	2	3.7	5.0	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.2	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？	3	4.0	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	3.8	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	2.3	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	5	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	3.3	5.0	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	3	3.9	5.0	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	3.8	5.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	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？	2	3.7	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.5	5.0	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	42.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

いつも小規模多機能型居宅介護新栄をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。概ね自己評価に対してユーザー様の評価が高いことに有難く思います。その中で、ご利用者様の行きたいところ、行事への参加については、コロナ禍で制限はされているとしても、消極的すぎたのではないかと考えます。今後は近隣の状況を鑑み、感染予防に努めつつ、楽しんだり、気分転換ができる催しが出来るように取り組んでいきたいと思ひます。また、より多く評価して頂けるように、事業所に対して声を上げやすい環境を作りたいと思ひます。評価いただきまして、ありがとうございました。

## 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	20.0	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。		0.0	9
3 雰囲気が家庭的であること。	3	20.0	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		11.1	5
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。		17.8	4
7 料金が定額であること。		4.4	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	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	0.0	9
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		2.2	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。		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。	1	0.0	9
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	4	0.0	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。		2.2	7



# 令和4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

### 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.4	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？	4	4.2	4.2	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.8	3.9	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	3	4.0	4.1	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	2	4.1	3.7	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	3	3.7	4.1	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	2	3.7	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？	2	4.2	4.3	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	3	4.0	4.2	4.4
問12 事業所のサービスを利用することで、ご利用者の生き生きとした表情や姿、生活の変化が見られるようになりましたか？	4	3.8	4.0	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？	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	4.0	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	3.3	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？	3	3.9	4.3	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	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	3.7	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.4	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	91.3%	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	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	71.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

10月から管理者と看護師が変更となりました。新体制で進めていきます。問5が低かったです。専門職として知識を深めていくために、基本の接遇・マナー研修やOJTを通じて、介護職として質の向上に努めていきます。問7も低かったです。ブログを活用し事業所の様子を伝えていくとともに、ケアマネ・看護師等と連携し、利用者の暮らしぶりや健康状態などを電話等を活用し報告し、信頼関係の構築に努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 同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	2.0	14
2 介護サービス事業所の中にケアマネジャーがいて連携して支援できること。		4.1	11
3 雰囲気が家庭的であること。		13.3	2
4 今までの生活スタイルを大切にできること。	1	22.4	1
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.2	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。		4.6	10
7 料金が定額であること。		3.1	12
8 緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	2	5.1	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。		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。	3	7.1	5
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		8.7	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。	4	5.1	7
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.1	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。		3.1	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	15

# 令和4年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (小規模多機能型居宅介護事業所(看護小規模多機能))

事業者番号	事業者名
2390500383	アカデミック小規模多機能太閤

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

## 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	4.2	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	4.0
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	4.3	4.0	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.0	4.5
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.8	4.4	4.4
問6 職員は、ご家族やご利用者の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれていますか？	4	4.0	4.4	4.5
問7 事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4	4.1	4.3	4.2
問8 職員は、ご利用者の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしてくれていますか？	4	3.7	4.2	4.2
問9 職員は、ご利用者の思いや願い、要望等を理解し、実際のサービス内容に活かすことができますか？	4	3.7	4.2	4.3
問10 職員は、ご家族やご利用者のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問11 必要な時に、いつでもサービス(通い・訪問介護・泊り・看護)の利用が柔軟にできていますか？	3	4.0	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	3.8	3.6	4.2
問13 ご利用者は、職員に支援されながら、地域の活動(祭りや老人会など)や戸外の行きたいところへ出かけていますか？	4	2.6	3.8	3.6
問14 健康面や医療面、安全面について、ご家族やご利用者が安心できる対応がされていますか？	4	4.0	4.2	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	3.3	3.7	3.9
問16 自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめご家族等に説明や相談がされていますか？	4	3.9	4.0	4.2
問17 事業所(通いの場)へは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ができていますか？	3	3.8	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.2	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	3.7	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.0	4.4
問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？	4	4.3		
問22 必要な方に成年後見制度を活用していますか？	5	3.6		

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ユーザーからは概ね高評価をいただき有難く思っております。共通設問の契約・苦情・個人情報等の項目については、分かりやすく丁寧な説明を心がけておりますが、高齢者であるご利用者には伝わりにくい現状もあったようです。今後は契約時だけではなく適宜、説明をさせていただきたく思います。また新規開設したばかりの事業所であり、ご利用者の登録数も少ないですが、ご利用者を退屈させない様に努力しています。引き続き手作りおやつ・野菜作り・外出レク等を中心に楽しい時間を過ごしていただける様に職員一同精進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	26.3	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。		21.1	2
3 雰囲気家庭的であること。	2	7.0	6
4 今までの生活スタイルを大切にできること。		5.3	7
5 個人情報を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。		8.8	4
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。		0.0	11
9 利用したいときに(通い・訪問介護・泊り・看護)利用できること。	3	12.3	3
10 住み慣れた自宅や地域での生活を継続できること。		3.5	9
11 24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。		8.8	4
12 介護や医療的知識や技術があり、認知症ケアについても充実していること。	4	1.8	10
13 不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	5	0.0	11
14 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		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。		5.3	7