

平成29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【介護の通信簿】 事業所別評価結果

事業所名 小規模多機能ホームみなみやま
(2390700108)

サービス種類 小規模多機能型居宅介護

■ユーザー評価の参加状況

	参加数 / 総数	参加率	参加事業所数	
ユーザー参加率	20 / 18	111.1%	18	
	(308 / 309)	(99.7%)		

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

	回収数 / 参加総数	回収率
回収率	14 / 20	70.0%
	(202 / 308)	(65.6%)
無効評価票数	0	

■ユーザー評価の属性

性別	男	女	無回答	計
	0.0%	13 92.9%	1 7.1%	14
	(45 22.3%)	(147 72.8%)	(10 5.0%)	(202)

※ユーザー評価の参加状況について

ユーザー参加率と回収率は次のように算出しています。
場合によっては、100%を超える率となる場合がございます。

<ユーザー参加率> 参加数 = 事業者評価票の契約者数(実利用者数、入所者数)
 総数 = 事業者評価票のユーザー評価参加者数
 <回収数> 回収数 = 返信のあった件数
 参加総数 = 参加数と同様
 <参加事業所数> 参加総数 = 参加数と同様
 同じサービス種類における参加事業所数です

年齢	40～64歳	65～74歳	75～79歳	80～84歳	85～94歳	95歳以上
	0.0%	0.0%	5 35.7%	1 7.1%	4 28.6%	4 28.6%
	(4 2.0%)	(13 6.4%)	(27 13.4%)	(36 17.8%)	(99 49.0%)	(22 10.9%)
	無回答	計				
	0.0%	14				
	(1 0.5%)	(202)				

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	1 7.1%	6 42.9%	1 7.1%	3 21.4%	2 14.3%
	(40 19.8%)	(57 28.2%)	(39 19.3%)	(23 11.4%)	(23 11.4%)
	無回答	計			
	1 7.1%	14			
	(20 9.9%)	(202)			

記入者	本人	親族	その他	無回答	計
	1 7.1%	13 92.9%	0.0%	0.0%	14
	(31 15.3%)	(159 78.7%)	(10 5.0%)	(2 1.0%)	(202)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

面会頻度	2回～3回以上/週	1回/週	1回/月	1回/半年
	5 35.7%	4 28.6%	1 7.1%	0.0%
	(56 27.7%)	(35 17.3%)	(33 16.3%)	(7 3.5%)
	ほとんどしない	無回答	計	
	0.0%	4 28.6%	14	
	(7 3.5%)	(64 31.7%)	(202)	

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■事業者評価者の属性

記入者	管理者	支援相談員	その他	計
	○			
	(16 88.9%)	(1 5.6%)	(1 5.6%)	(18)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■加算サービスの届出状況

加算	加算サービス (参加事業所数 18件)			
	看取り連絡体制加算	総合マネジメント体制強化加算	看護職員配置加算	訪問体制強化加算
	○	○	○	○
(4 22.2%)	(17 94.4%)	(6 33.3%)	(3 16.7%)	

※ 上段:当該事業所の加算サービス届出状況、下段()内:参加事業所全体の加算サービス届出状況

■事業者評価票に取り組んだスタッフ数

参加スタッフ数	全スタッフ数	参加率
14	14	100.0%
(202)	(255)	(79.2%)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

1 事業者自己評価

事業者番号：2390700108

事業所名 小規模多機能ホームみなみやま

サービス種類：小規模多機能型居宅介護

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果					非該当	点数	全体平均 点数
		5	4	3	2	1			
		できている		できていない					
共通設問	問1		○				—	4	4.2
	問2	○					—	5	4.4
	問3	○					—	5	4.4
	問4	○					—	5	4.3
基本設問 サービス別設問	問5		○				—	4	3.7
	問6		○				—	4	3.9
	問7	○					—	5	4.2
	問8	○					—	5	4.0
	問9		○				—	4	4.1
	問10			○			—	3	4.4
	問11		○				—	4	4.2
	問12		○				—	4	4.2
	問13		○				—	4	3.8
	問14		○				—	4	4.1
	問15		○				—	4	3.8
	問16		○				—	4	4.4
	問17	○					—	5	4.3
名古屋市の設問	問18	○					—	5	3.8
	問19		○				—	4	3.9
	問20		○				—	4	3.8
追加設問	問21	○					—	5	4.6
	問22	○					—	5	3.7
合計								96	90.2

2-1 ユーザー評価(利用者)評価

事業者番号: 2390700108

事業所名 小規模多機能ホームみなみやま

サービス種類: 小規模多機能型居宅介護

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果							点数	全体平均 点数	
		人数・%					非該当	無回答			
		5 できている	4	3	2	1 できていない					
共通設問	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 21.4%	6 42.9%	3 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	1 7.1%	4.0	4.1	
	問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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？	2 14.3%	7 50.0%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%	1 7.1%	4.0	3.7	
	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 28.6%	6 42.9%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	1 7.1%	4.2	4.0	
	問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	6 42.9%	4 28.6%	1 7.1%	1 7.1%	0 0.0%	2 14.3%	0 0.0%	4.3	4.4	
基本設問 サービス別設問	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？	7 50.0%	3 21.4%	3 21.4%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.1	4.4	
	問6 職員は、家族や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？	8 57.1%	2 14.3%	3 21.4%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.2	4.4	
	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？	6 42.9%	3 21.4%	4 28.6%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.0	4.2	
	問8 職員は、利用者の介護計画を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？	6 42.9%	5 35.7%	2 14.3%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.1	4.1	
	問9 職員は、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？	6 42.9%	6 42.9%	1 7.1%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.2	4.2	
	問10 職員は、家族や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？	9 64.3%	3 21.4%	1 7.1%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.4	4.4	
	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？	8 57.1%	3 21.4%	2 14.3%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.3	4.4	
	問12 事業所のサービスを利用することで、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 35.7%	4 28.6%	4 28.6%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	3.9	4.1	
	問13 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 28.6%	4 28.6%	2 14.3%	1 7.1%	3 21.4%	— —	0 0.0%	3.4	3.5	
	問14 健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	8 57.1%	4 28.6%	1 7.1%	0 0.0%	1 7.1%	— —	0 0.0%	4.3	4.3	
	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 28.6%	7 50.0%	1 7.1%	2 14.3%	0 0.0%	— —	0 0.0%	3.9	3.6	
	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、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	6 42.9%	4 28.6%	3 21.4%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.1	4.0	
	問17 事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気がありますか？	7 50.0%	2 14.3%	4 28.6%	0 0.0%	1 7.1%	— —	0 0.0%	4.0	4.4	
	名古屋市の設問	問18 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5 35.7%	6 42.9%	2 14.3%	0 0.0%	1 7.1%	— —	0 0.0%	4.0	4.2
	問19 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 28.6%	7 50.0%	2 14.3%	0 0.0%	1 7.1%	— —	0 0.0%	3.9	4.0	
	問20 事業者からのサービス全般について、満足していますか？	9 64.3%	3 21.4%	1 7.1%	1 7.1%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.4	4.3	
*上段:人数、下段:割合									合計		
*非該当欄は、問1・問2・問3の回答6(覚えていない)、問4の回答6(申し出たことがない)の件数を記載									81.8	82.7	

2-2 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 事業所別

事業者番号: 2390700108

事業所名 小規模多機能ホームみなみやま

サービス種類: 小規模多機能型居宅介護

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

		評価項目	記入者別点数				平均点数	
			利用者本人	親族	その他	無回答		
共通設問	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？	3.0	4.1			4.0	
	問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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？	3.0	4.1			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？	3.0	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？	*	4.3			4.3	
基本設問	サービス別設問	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？	5.0	4.1			4.1
		問6	職員は、家族や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？	5.0	4.2			4.2
		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？	3.0	4.1			4.0
		問8	職員は、利用者の介護計画を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？	3.0	4.2			4.1
		問9	職員は、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？	5.0	4.2			4.2
		問10	職員は、家族や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？	5.0	4.4			4.4
		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？	5.0	4.2			4.3
		問12	事業所のサービスを利用することで、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？	3.0	4.0			3.9
	問13	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？	4.0	3.3			3.4	
	問14	健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか？	5.0	4.2			4.3	
	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？	5.0	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、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか？	5.0	4.0			4.1	
	問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気がありますか？	3.0	4.1			4.0	
	名古屋市の設問	問18	利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3.0	4.1			4.0
		問19	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？	3.0	4.0			3.9
		問20	事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5.0	4.4			4.4
平均点数			4.0	4.1	*	*	4.1	

2-3 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 参加事業所全体

事業者番号: 2390700108

事業所名 小規模多機能ホームみなみやま

サービス種類: 小規模多機能型居宅介護

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

		評価項目	記入者別点数				平均点数		
			利用者本人	親族	その他	無回答			
共通設問	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?	4.0	4.0	4.5	5.0	4.1		
	問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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?	3.6	3.6	4.8	5.0	3.7		
	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?	4.0	3.9	4.9	5.0	4.0		
	問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか?	4.3	4.4	4.7	5.0	4.4		
基本設問	サービス別設問	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?	4.5	4.4	4.6	5.0	4.4	
		問6	職員は、家族や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?	4.5	4.4	4.8	5.0	4.4	
		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?	4.1	4.2	4.6	5.0	4.2	
		問8	職員は、利用者の介護計画を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?	4.0	4.1	4.9	4.5	4.1	
		問9	職員は、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	4.1	4.7	5.0	4.2	
		問10	職員は、家族や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	4.3	4.8	5.0	4.4	
		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?	4.5	4.4	4.6	5.0	4.4	
		問12	事業所のサービスを利用することで、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?	4.2	4.1	4.5	5.0	4.1	
		問13	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?	3.7	3.5	3.8	3.0	3.5	
		問14	健康面や医療面、安全面について、家族や利用者が安心できる対応がされていますか?	4.5	4.3	4.7	5.0	4.3	
		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?	3.8	3.5	4.0	5.0	3.6	
		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、あらかじめ家族等に説明や相談がされていますか?	4.0	3.9	4.3	5.0	4.0	
		問17	事業所(通いの場)へは、家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気できていますか?	4.3	4.4	4.5	5.0	4.4	
		名古屋市の設問	問18	利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか?	4.1	4.2	4.6	5.0	4.2
			問19	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?	4.1	4.0	4.1	4.0	4.0
			問20	事業者からのサービス全般について、満足していますか?	4.5	4.3	4.3	5.0	4.3
平均点数			4.2	4.1	4.5	4.8	4.1		

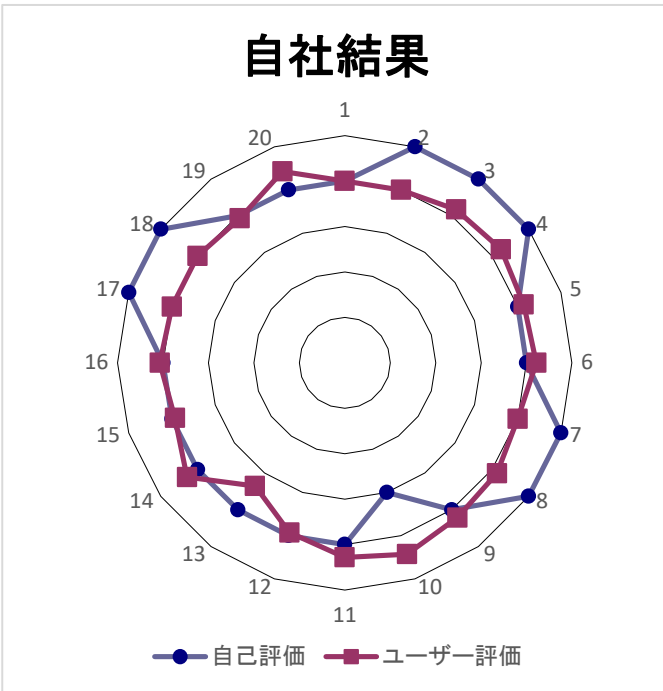
1 事業者自己評価

事業者番号：2390700108

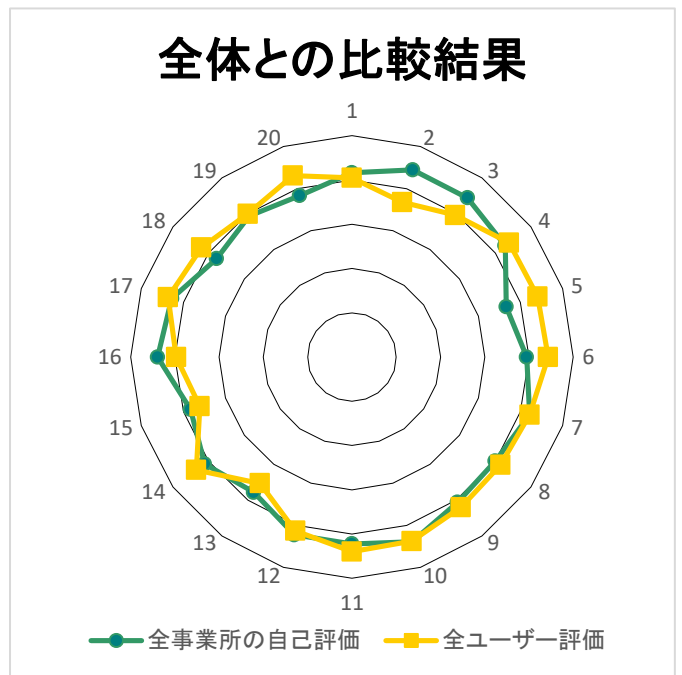
事業所名 小規模多機能ホームみなみやま

サービス種類：小規模多機能型居宅介護

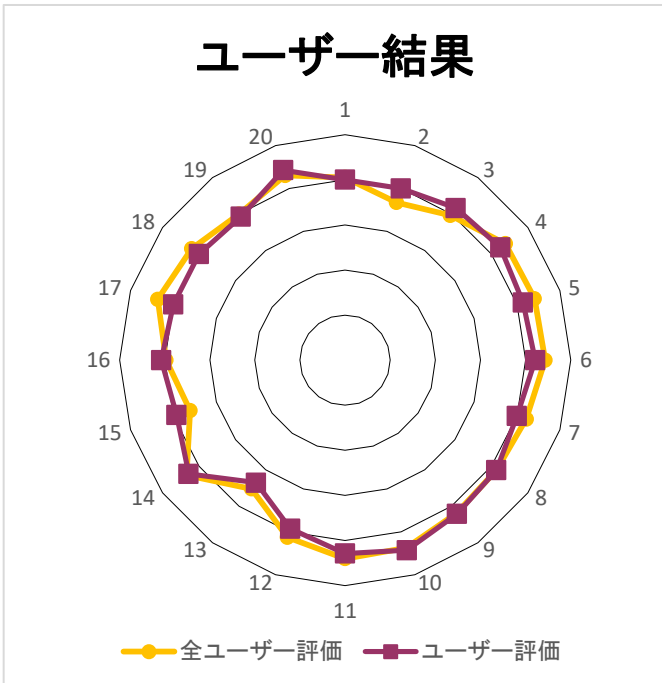
「自社結果」



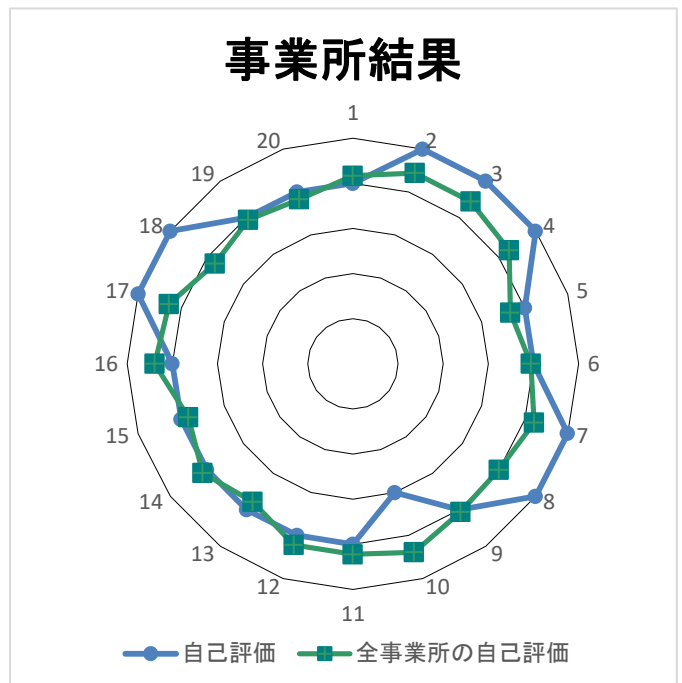
「全体との比較結果」



「ユーザー結果」

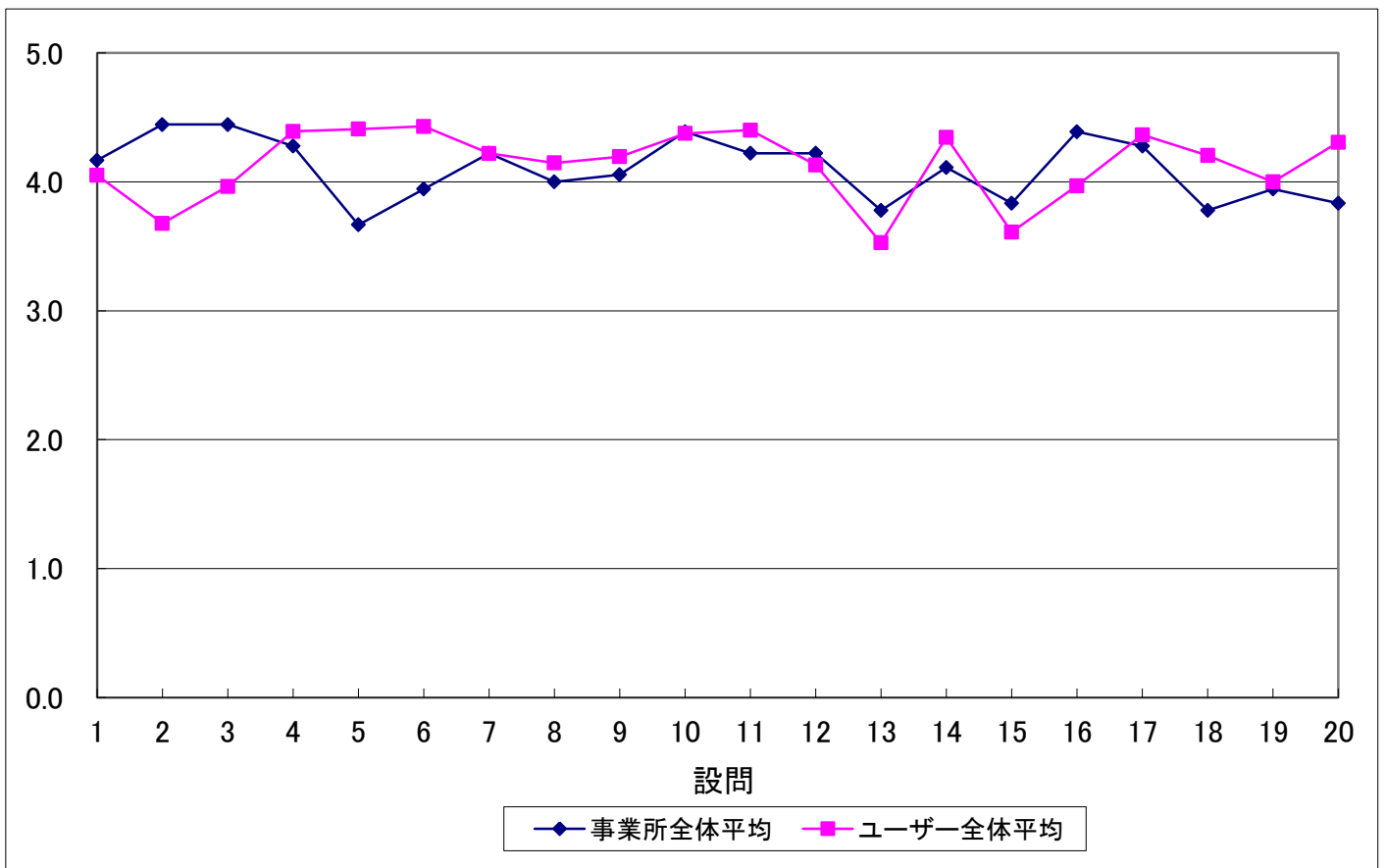
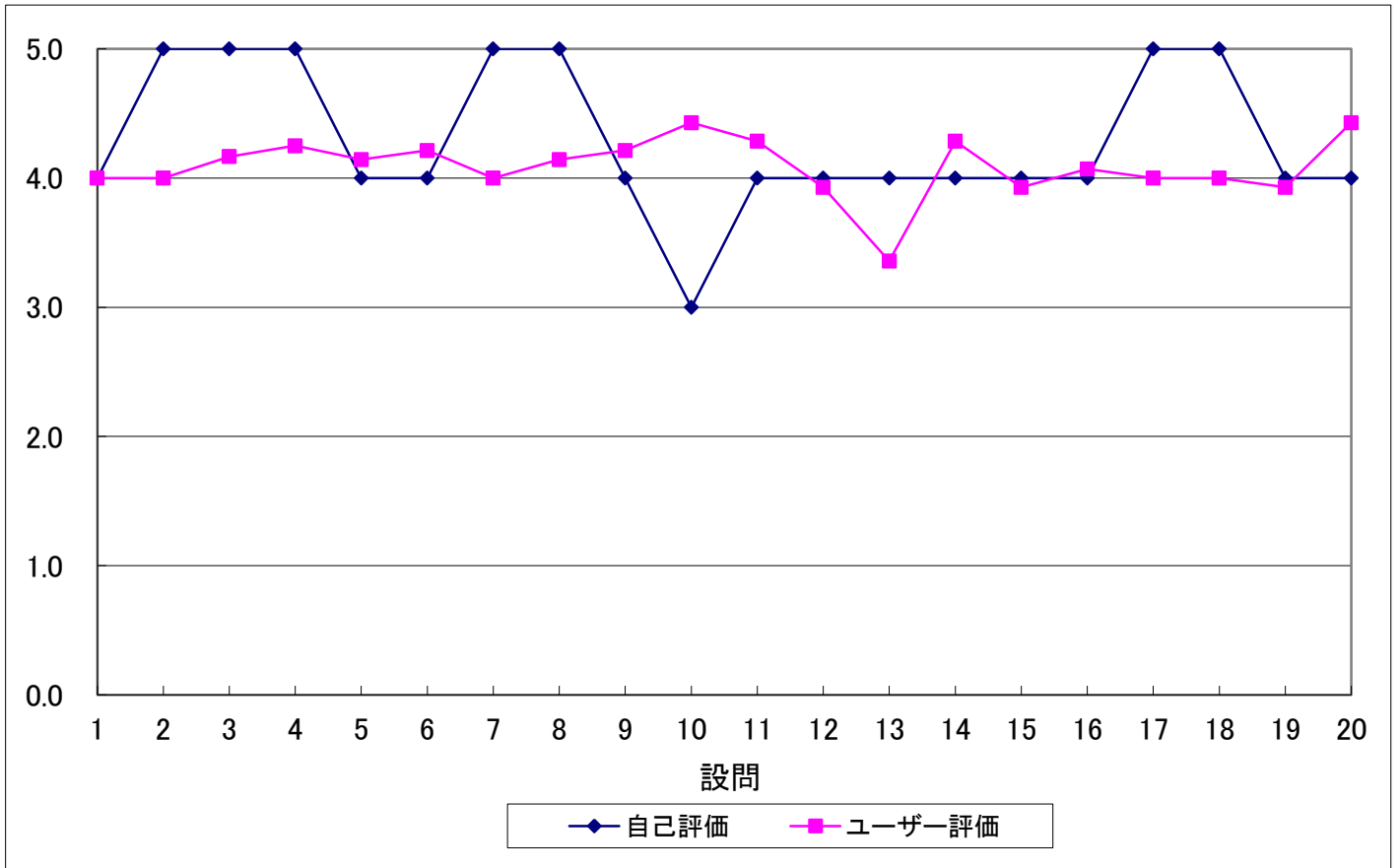


「事業所結果」



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
自己評価	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0
ユーザー評価	4.0	4.0	4.2	4.3	4.1	4.2	4.0	4.1	4.2	4.4	4.3	3.9	3.4	4.3	3.9	4.1	4.0	4.0	3.9	4.4
乖離	0.0	1.0	0.8	0.8	0.1	0.2	1.0	0.9	0.2	1.4	0.3	0.1	0.6	0.3	0.1	0.1	1.0	1.0	0.1	0.4
順位	20	2	7	8	15	13	2	6	13	1	11	16	9	11	16	19	2	2	16	10
全事業所の自己評価	4.2	4.4	4.4	4.3	3.7	3.9	4.2	4.0	4.1	4.4	4.2	4.2	3.8	4.1	3.8	4.4	4.3	3.8	3.9	3.8
全ユーザー評価	4.1	3.7	4.0	4.4	4.4	4.4	4.2	4.1	4.2	4.4	4.4	4.1	3.5	4.3	3.6	4.0	4.4	4.2	4.0	4.3
乖離	0.1	0.8	0.5	0.1	0.7	0.5	0.0	0.1	0.1	0.0	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.4	0.1	0.4	0.1	0.5
順位	14	1	4	15	2	3	20	12	13	19	11	16	8	9	10	7	17	6	18	5

「全体との平均」



4 事業者と利用者の意識の差(重要度)

事業者番号: 2390700108

事業所名 小規模多機能ホームみなみやま

サービス種類: 小規模多機能型居宅介護

次の項目のうち、上記サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択して下さい。(事業者)

次の項目のうち、あなたが上記サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切だと思うことは何ですか。

最大5つ選択いただき、下記口枠の中にご記入願います。(利用者)

		自社結果			参加事業所全体			
		事業者		ユーザー	事業者		ユーザー	
		自己評価	ユーザー順位*	内訳	自己評価*	内訳	ユーザー順位*	内訳
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 8.8%	2	13 14.4%	1	95 10.7%
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。	○	3	7 10.3%	4	9 10.0%	5	75 8.5%
③	雰囲気家庭的であること。		10	3 4.4%	7	5 5.6%	3	82 9.3%
④	今までの生活スタイルを大切にできること。		8	4 5.9%	10	4 4.4%	10	49 5.5%
⑤	個人情報絶対に外にもらさないこと。		14	1 1.5%	7	5 5.6%	14	27 3.0%
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	5 7.4%	12	3 3.3%	8	63 7.1%
⑦	料金が定額であること。		10	3 4.4%	13	2 2.2%	11	48 5.4%
⑧	緊急時も含め、随時自宅を訪問してもらえること。	○	10	3 4.4%	10	4 4.4%	13	35 4.0%
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 11.8%	3	10 11.1%	3	82 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。	○	13	2 2.9%	1	14 15.6%	12	38 4.3%
⑪	24時間・365日、途切れないサービス提供により、安心できること。	○	1	9 13.2%	5	8 8.9%	2	93 10.5%
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。		8	4 5.9%	7	5 5.6%	6	67 7.6%
⑬	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		6	5 7.4%	6	6 6.7%	7	65 7.3%
⑭	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。		14	1 1.5%	14	1 1.1%	15	15 1.7%
⑮	必要性に応じて介護保険外のサービスについて、柔軟に対応してくれること。	○	3	7 10.3%	14	1 1.1%	9	52 5.9%
				合計		合計		合計
				68		90		886
				100.0%		100.0%		100.0%

* 内訳の上段:人数、下段:割合

* 自社結果のユーザー順位、参加事業所全体の自己評価およびユーザー順位の値は、選択率の高い項目が1(位)で、同率の場合は同位として、次の番号は欠番。

5 利用者アンケート

事業者番号: 2390700108

事業所名 小規模多機能ホームみなみやま

サービス種類: 小規模多機能型居宅介護

	問1	問2	問3	問4	問5	問6	問7	問8	問9	問10	問11	問12	問13	問14	問15	問16	問17	問18	問19	問20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	5	4	5	5	5
3	3	3	3	6	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4
7	8	8	8	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
8	4	4	4	6	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
9	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4
10	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	6	6	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
13	4	6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
14	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5