小規模多機能型居宅介護 サービス評価
【平成29年度】

小規模多機能かくれんぼ

◆自己評価
事業所自己評価（名介研：ユーザー評価）・・・・・・・・・・・・・・（1～9）

◆小規模多機能型居宅介護「サービス評価」総括表

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 小規模多機能かくれんぼ　　サービス種類 小規模多機能型居宅介護
（　2390300057　）

■ユーザー評価の参加状況

	参加数	/	総数	参加率		
ユーザー参加率	22	/	22	100.0%	参加事業所数	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	21	/	22	95.5%
	（ 202	/	308	65.6%）
無効評価票数	0			

※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。
場合よっては、100%を超える率となる事がございます。

＜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)
＜回収数＞　総数 ＝ 事業者評価票のユーザー評価参加者数
回収数 ＝ 返信のあった件数
＜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

■ユーザー評価の属性

性別	男		女		無回答		計
	4	19.0%	16	76.2%	1	4.8%	21
	（ 45	22.3%）	（ 147	72.8%）	（ 10	5.0%）	（ 202 ）

年齢	40～64歳		65～74歳		75～79歳		80～84歳		85～94歳		95歳以上		無回答		計
	1	4.8%		0.0%	3	14.3%	5	23.8%	9	42.9%	3	14.3%		0.0%	21
	（ 4	2.0%）	（ 13	6.4%）	（ 27	13.4%）	（ 36	17.8%）	（ 99	49.0%）	（ 22	10.9%）	（ 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		無回答		計
	5	23.8%	4	19.0%	4	19.0%	3	14.3%	4	19.0%	1	4.8%	21
	（ 40	19.8%）	（ 57	28.2%）	（ 39	19.3%）	（ 23	11.4%）	（ 23	11.4%）	（ 20	9.9%）	（ 202 ）

記入者	本人		親族		その他		無回答		計
	3	14.3%	14	66.7%	4	19.0%		0.0%	21
	（ 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		ほとんどしない		無回答		計
	3	14.3%	1	4.8%	6	28.6%	2	9.5%		0.0%	9	42.9%	21
	（ 56	27.7%）	（ 35	17.3%）	（ 33	16.3%）	（ 7	3.5%）	（ 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	総合ﾏﾈｼﾞ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
	10	16	62.5%
	（ 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: 2390300057

事業所名 小規模多機能かくれんぼ　　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 5 できている	4	3	2	1 できていない	非該当	点数	全体平均 点数
基本設問	共通設問	問1	契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？	○					―	5	4.2
		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、説明ができていますか？	○					―	5	4.4
		問3	利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできていますか？	○					―	5	4.4
		問4	サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？	○					―	5	4.3
	サービス別設問	問5	言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？		○				―	4	3.7
		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いますか？		○				―	4	3.9
		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いますか？		○				―	4	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いますか？		○				―	4	4.0
		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	4.1
		問10	職員は、家族や利用者のその時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	4.4
		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	4.2
		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	4.2
		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	3.8
		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できていますか？		○				―	4	4.1
		問15	自宅で暮らし続けるために、町内会、民生委員、医療機関等関係機関と連携を取り、支援できていますか？			○			―	3	3.8
		問16	自宅や利用中に起こりやすい事故やトラブル、緊急時の対応について、あらかじめ家族等に説明や相談ができていますか？	○					―	5	4.4
		問17	事業所（通いの場）へは、家族や地域住民が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？	○					―	5	4.3
	名古屋市からの設問	問18	ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？		○				―	4	3.8
		問19	利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？		○				―	4	3.9
		問20	サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？		○				―	4	3.8
	追加設問	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	4.6
		問22	必要な方に成年後見制度を活用していますか？		○				―	4	3.7
										合計 92	90.2

２－１ ユーザー評価（利用者）評価

事業者番号: 2390300057

事業所名 小規模多機能かくれんぼ　　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 人数・% 5 できている	4	3	2	1 できていない	非該当	無回答	点数	全体平均 点数
基本設問	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？	6 28.6%	6 28.6%	6 28.6%	1 4.8%	0 0.0%	2 9.5%	0 0.0%	3.9	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？	5 23.8%	3 14.3%	6 28.6%	1 4.8%	1 4.8%	4 19.0%	1 4.8%	3.6	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？	7 33.3%	4 19.0%	6 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	3 14.3%	1 4.8%	4.1	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 19.0%	6 28.6%	5 23.8%	0 0.0%	0 0.0%	6 28.6%	0 0.0%	3.9	4.4
	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？	8 38.1%	9 42.9%	4 19.0%	0 0.0%	0 0.0%	ー ー	0 0.0%	4.2	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 38.1%	9 42.9%	3 14.3%	1 4.8%	0 0.0%	ー ー	0 0.0%	4.1	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？	10 47.6%	5 23.8%	3 14.3%	2 9.5%	0 0.0%	ー ー	1 4.8%	4.2	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？	9 42.9%	6 28.6%	6 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	ー ー	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ていますか？	7 33.3%	7 33.3%	5 23.8%	2 9.5%	0 0.0%	ー ー	0 0.0%	3.9	4.2
		問10	職員は、家族や利用者のその時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 42.9%	7 33.3%	4 19.0%	1 4.8%	0 0.0%	ー ー	0 0.0%	4.1	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？	11 52.4%	6 28.6%	2 9.5%	2 9.5%	0 0.0%	ー ー	0 0.0%	4.2	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？	6 28.6%	9 42.9%	5 23.8%	0 0.0%	1 4.8%	ー ー	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？	5 23.8%	4 19.0%	7 33.3%	0 0.0%	4 19.0%	ー ー	1 4.8%	3.3	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？	11 52.4%	6 28.6%	2 9.5%	2 9.5%	0 0.0%	ー ー	0 0.0%	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？	2 9.5%	4 19.0%	7 33.3%	2 9.5%	1 4.8%	ー ー	5 23.8%	3.3	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？	7 33.3%	7 33.3%	5 23.8%	1 4.8%	0 0.0%	ー ー	1 4.8%	4.0	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ができていますか？	8 38.1%	7 33.3%	3 14.3%	1 4.8%	0 0.0%	ー ー	2 9.5%	4.2	4.4
	名古屋市からの設問	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？	9 42.9%	8 38.1%	3 14.3%	1 4.8%	0 0.0%	ー ー	0 0.0%	4.2	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？	6 28.6%	8 38.1%	4 19.0%	1 4.8%	0 0.0%	ー ー	2 9.5%	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？	9 42.9%	8 38.1%	2 9.5%	1 4.8%	0 0.0%	ー ー	1 4.8%	4.3	4.3
											合計	
											79.7	82.7

*上段：人数、下段：割合

*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

２－２ 記入者別ユーザー（利用者）評価 ： 事業所別

事業者番号: 2390300057

事業所名 小規模多機能かくれんぼ　　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	
基本設問	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	3.9	4.3		3.9
		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	3.5	5.0		3.6
		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？	3.0	4.0	4.7		4.1
		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？	4.0	3.9	4.0		3.9
	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？	4.0	4.1	4.5		4.2
		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？	4.3	3.9	4.8		4.1
		問7	事業所や自宅での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、生活の様子等について、家族に定期的に報告してくれていますか？	4.3	4.0	4.5		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？	3.7	4.1	4.8		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？	3.7	3.8	4.5		3.9
		問10	職員は、家族や利用者のその時々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	4.3	4.0	4.5		4.1
		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？	4.7	4.0	4.8		4.2
		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？	4.0	3.8	4.3		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？	3.0	3.2	3.8		3.3
		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？	4.7	4.0	4.8		4.2
		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？	2.7	3.4	3.3		3.3
		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	4.0	4.0		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ができていますか？	4.7	3.9	4.5		4.2
	名古屋市からの設問	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？	4.0	4.1	4.8		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？	3.3	4.1	4.3		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？	4.7	4.0	4.8		4.3
			平均点数	3.9	3.9	4.4	＊	4.0

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: 2390300057

事業所名 小規模多機能かくれんぼ　　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	
基本設問	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
	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	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ができていますか？	4.3	4.4	4.5	5.0	4.4
	名古屋市からの設問	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

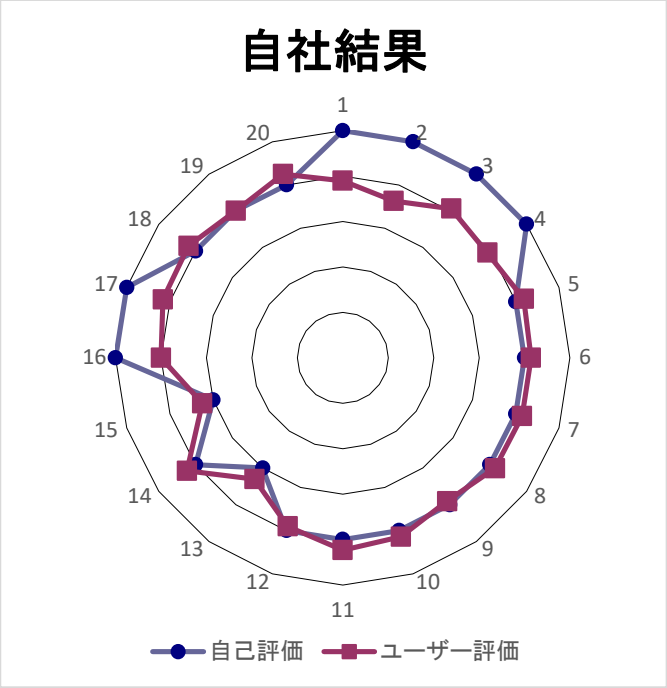
1　事業者自己評価

事業者番号：2390300057

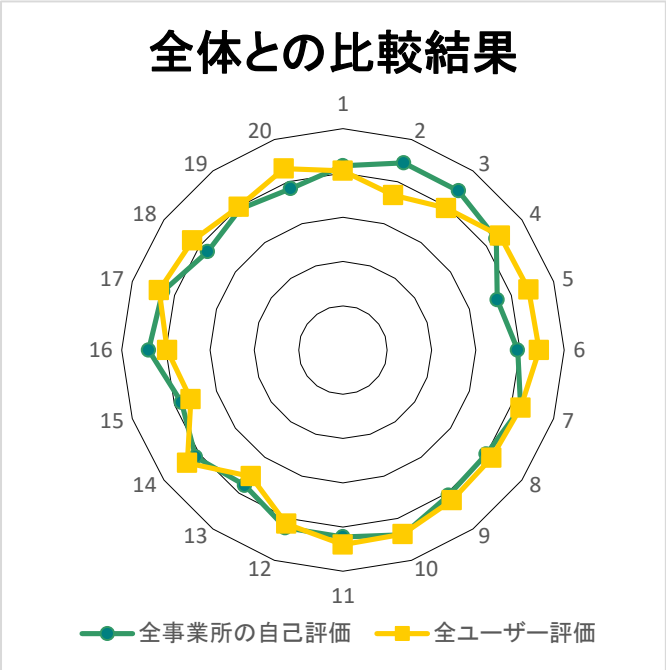
事業所名　小規模多機能かくれんぼ

サービス種類：小規模多機能型居宅介護

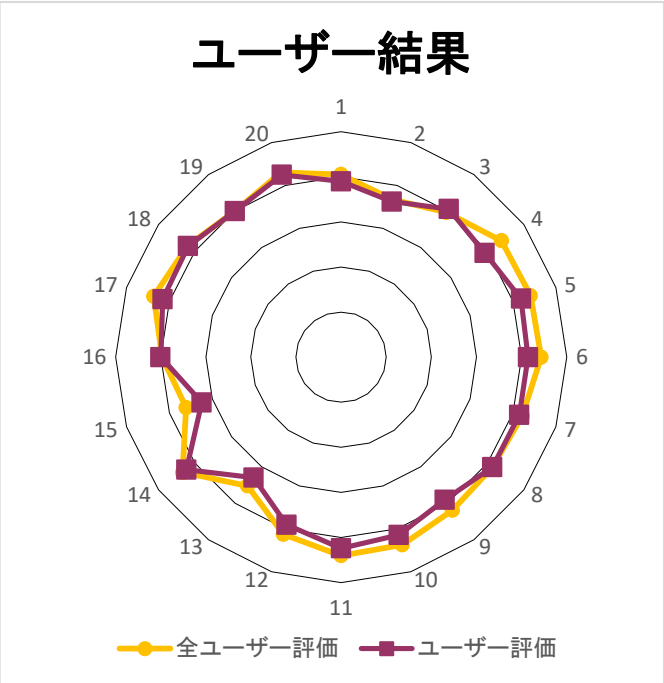
「自社結果」



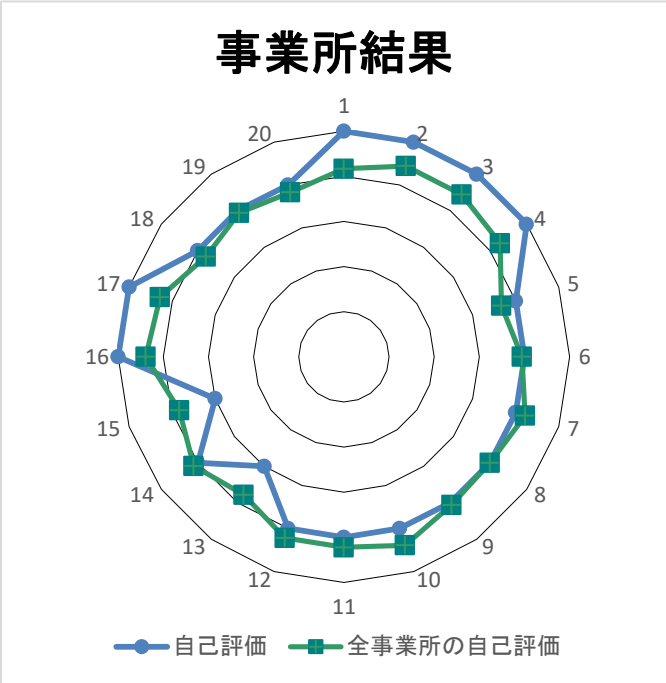
「全体との比較結果」



「ユーザー結果」

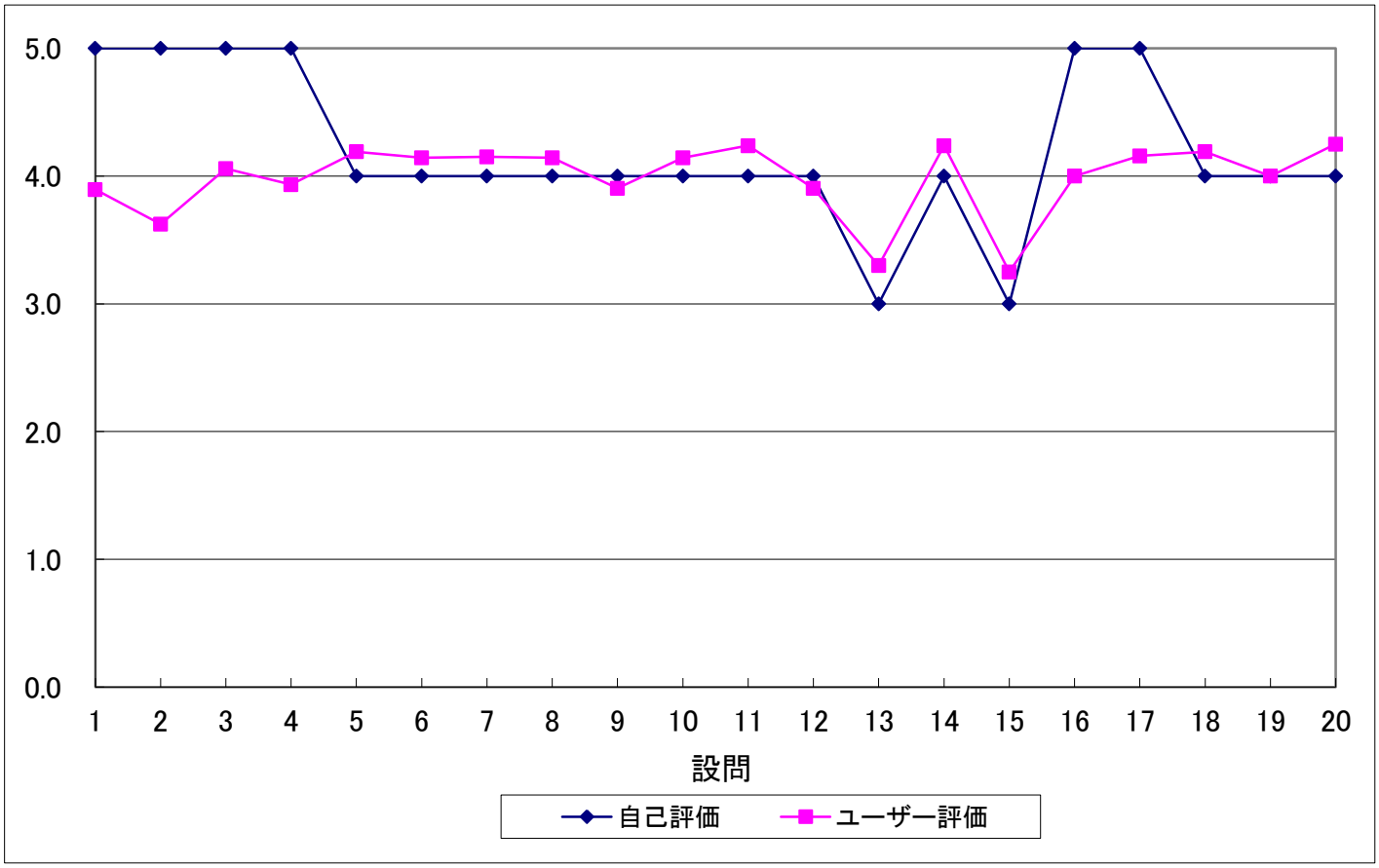


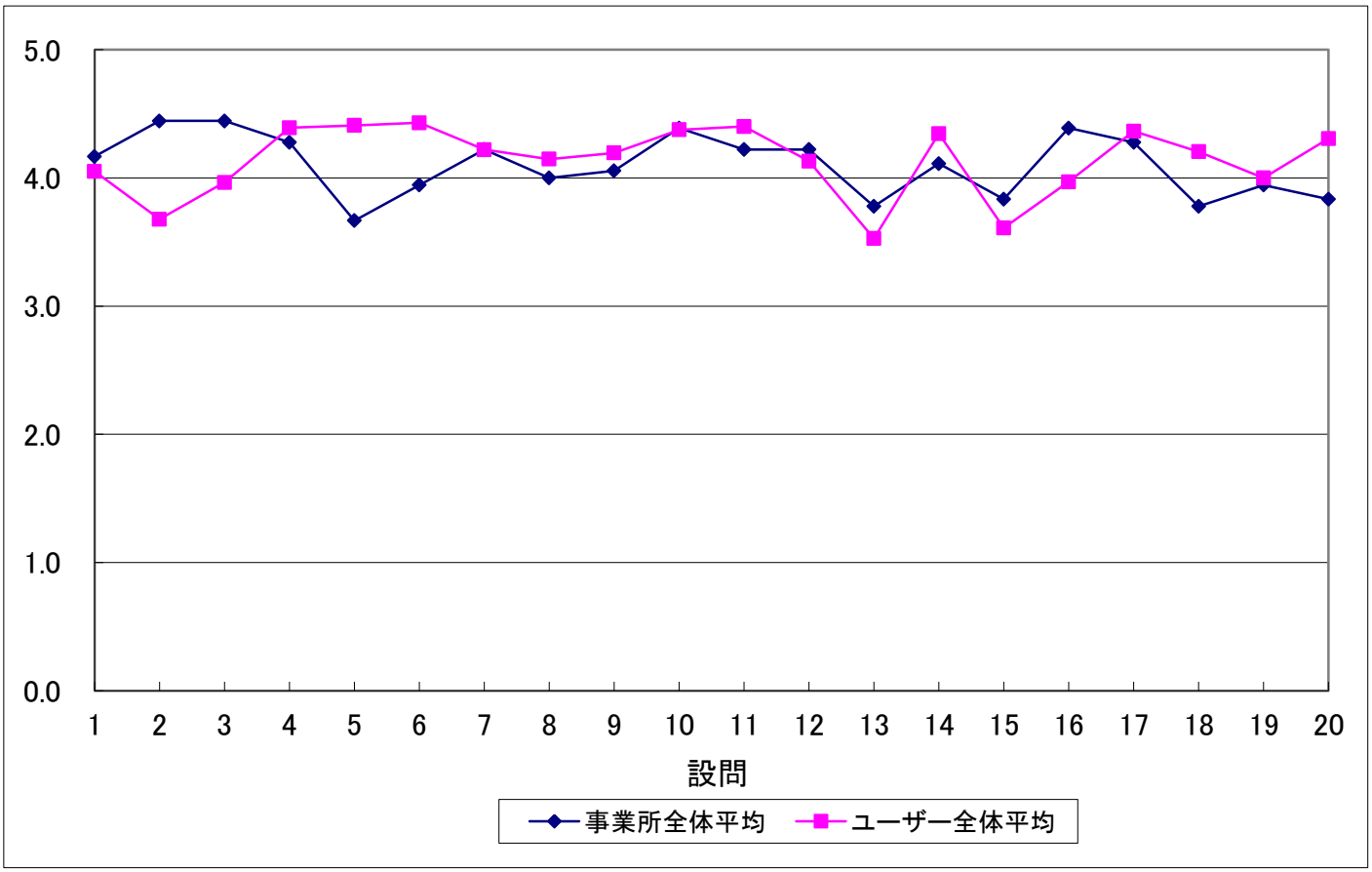
「事業所結果」



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
自己評価	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0
ユーザー評価	3.9	3.6	4.1	3.9	4.2	4.1	4.2	4.1	3.9	4.1	4.2	3.9	3.3	4.2	3.3	4.0	4.2	4.2	4.0	4.3
乖離	1.1	1.4	0.9	1.1	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.3	0.2	0.3	1.0	0.8	0.2	0.0	0.3
順位	2	1	5	3	12	15	14	15	18	15	10	18	7	10	8	4	6	12	20	8
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」


5.0
4.0
3.0
2.0
1.0
0.0
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
設問
自己評価
ユーザー評価


5.0
4.0
3.0
2.0
1.0
0.0
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
設問
事業所全体平均
ユーザー全体平均

4　事業者と利用者の意識の差（重要度）

事業者番号: 2390300057

事業所名　小規模多機能かくれんぼ　　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□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。	○	3	10 10.8%	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。	○	11	4 4.3%	4	9 10.0%	5	75 8.5%
③	雰囲気が家庭的であること。		3	10 10.8%	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。		5	8 8.6%	10	4 4.4%	10	49 5.5%
⑤	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		15	0 0.0%	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。		13	3 3.2%	12	3 3.3%	8	63 7.1%
⑦	料金が定額であること。	○	11	4 4.3%	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。		9	5 5.4%	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	11 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。	○	7	6 6.5%	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	12 12.9%	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。		7	6 6.5%	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。		9	5 5.4%	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	2 2.2%	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。		6	7 7.5%	14	1 1.1%	9	52 5.9%
				合計 93 100.0%		合計 90 100.0%		合計 886 100.0%

＊ 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: 2390300057

事業所名　　小規模多機能かくれんぼ　　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	5	3	3	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	4	3
3	4	3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	3	1	4	8	3	8	4	4	4
4	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5
5	2	2	8	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	8	8
6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	2	4	4	5	4	5
7	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	8	5	5	5	5	5	8	5	5	5	5	5	5	5
9	6	6	6	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	2	4	5	4	3	4
10	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	8	4	5	5	5	4
11	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	6	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	1	4	3	3	3	4	3	4
15	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4
16	4	8	4	6	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	8	5	8	5	8	5
17	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	8	8	4	3	3	3
19	3	6	6	6	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5
20	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5
21	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5

（別紙２－４）

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	特定非営利活動法人 かくれんぼ	代表者	水野　千恵子
事業所名	小規模多機能 かくれんぼ	管理者	水野　千恵子

法人・事業所の特徴	「高齢者も、障害者も、健常者も、すべての人が同じ人として、平等に当たり前の生活ができるような社会の実現を目指す」という理念のもと、地域との交流を積極的に行ないながら、地域に事業所理念の理解を深める活動を行なっている。

出席者	市町村職員	知見を有するもの	地域住民・地域団体	利用者	利用者家族	地域包括センター	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
	0人	0人	2人	0人	3人	1人	2人	4人	0人	12人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み・結果	意見	今回の改善計画
A.事業所自己評価の確認	ユーザー評価にて、 「行きたいところへ出掛けていますか？」 「自宅で暮らし続ける為に各所と連携を取り支援してくれていますか？」 の項目について他の項目と比較して低い結果が出たため、 ・実施しているがユーザーに周知されていない事。 ・出来ていない事。 を整理し活動内容に反映する。	○実施しているがユーザーに周知されていない事について、 ・地域行事へ参加している事。 ・医療機関と連携している事。 の二点を挙げた。 ○出来ていない事について、 ・地域行事には参加しているが、ユーザーの個別ニーズ（行きたい所）には対応出来ていない。 ・自宅で暮らすために地縁組織など（町内会、民生委員、ご近所様）とは連携できていない。 の二点を挙げた。 周知されていない事柄に関しては書面（連絡帳、お知らせ）や口頭にて周知を図った。しかしながら出来ていない事柄については改善できていな現状である。 今期のユーザー評価に置いても残念ながら改善の結果は見られなかった。	運営推進会議の報告を見ていると活動されている様子が良く把握できるが、ユーザーに周知されていないのは、とてももったいなく感じる。行事報告や取組みを掲載したの施設報など工夫をしてみては？ 出来ていない事柄については今一度改善機会として下さい。 前年度の改善計画を繰り越しとする。	ユーザー評価にて、 「行きたいところへ出掛けていますか？」 「自宅で暮らし続ける為に各所と連携を取り支援してくれていますか？」 の項目について他の項目と比較して低い結果が出たため、 ・実施しているがユーザーに周知されていない事。 ・出来ていない事。 を整理し活動内容に反映する。
B.事業所のしつらえ・環境	現状を維持しながらより良い環境を提供する。具体案としてデイルーム環境面において利用者様にもっと季節感を感じてもらえる工夫をする。	デイルームの窓際の壁2か所に展示スペースを設置し季節毎に季節感を味わえる飾りを施した。利用者様にもアイデアを提案してもらいデイルームの環境改善をはかりながら利用者様の楽しみに繋げれた事は良かったと思う。	良い取り組みをされたと感じる。 来期は地域に目を向けてみてはどうか？	利用者様の社会参加を基に地域の方が気軽に訪ねやすい雰囲気をつくる。

C.事業所と地域の かかわり	毎月1回第4土曜日に開催する地域交流行事「かくれんぼマルシェ」の継続開催と、そこで繋がった地域の方との繋がりからもっと地域資源として「かくれんぼ」の取組みを知っていただく場を考える。	「かくれんぼマルシェ」については、今期も継続開催を実行できた。地域の方に交流の場の繋がりから「かくれんぼ」の取組みを知ってもら場の提供については、昨年度末（平成30年3月）に「かくれんぼ事業所発表会」と題した年度の活動報告会を開催し地域の方にも足を運んでいただき、法人として地域福祉に対しての取組みを知ってもらえる場を提供出来たと思う。	良い取り組みを実施されたと思う。 来期もより良い活動を行ってください。	前年度に引き続き、 毎月1回第4土曜日に開催する地域交流行事「かくれんぼマルシェ」の継続開催と、そこで繋がった地域の方との繋がりからもっと地域資源として「かくれんぼ」の取組みを知っていただく場を考える。
D.地域に出向いて 本人の暮らしを 支える取組み	地縁組織（町内会、民生委員、ご近所様など）と繋がりを持つ。	医療機関との連携については否応なしに連携しなければ利用者様の生活を支えられない事もあり出来ていると思うが、今期については地縁組織との繋がりを実現できなかった。 結果としてユーザー評価においてもそれなりの評価を受けた。	なかなか難しい事柄だとは思うが、自宅で暮らし続けるためには必要だと思うので来期は期待したい。	ケアプランの内容に地縁組織との繋がりを具体的に計画し実行する。
E.運営推進会議を 活かした取組み	地域と法人の架け橋として、この場を活かせれる事柄を実現する。	地域行事への法人としての参加や、「かくれんぼマルシェ」を通して地域交流を実施し 夏に開催された地域のお泊り防災訓練にも参加させて頂いた。 年度末に開催した「かくれんぼ事業所発表会」にも地域の方々にも出席していただいた。 運営推進会議を活かした取り組みとなった。	色々と地域と関わりが持てた。 来期もまた共同していきましょう。	地域と法人の架け橋として、この場を活かせれる事柄を実現する。
F.事業所の 防災・災害対策	計画性と具体性を持った防災訓練の実施。	計画性は持てたが実際の実施時期については多少ずれ込みも有った。 結果について、職員のスキルアップ、より具体的な計画が必要と判断した。尚、今期については火災に対する訓練のみの実施となった。	地域の防災訓練にも参加し活動的では有ったが反省にもあった様に防災計画の具体化を来期の目標としてください。	防災計画の内容を具体的に見直し。 （実際にどう行動するのか？ 誘導順序など）