

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	4.2	4.1
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？	3	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	8.6 %	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。契約書等、苦情受付窓口、個人情報保護についての説明がわかりにくいのご指摘、毎年同じような結果がでており、まだまだ改善の余地があるということを感じました。昨年と同様同居のご家族の評価は悪くないので、ご本人に対する説明をゆっくりと丁寧にしよう心がけていきたいと思っております。

なお高評価を得た項目についても、継続して満足していただけるよう今後も気を抜くことなく努力していく所存でございます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		13.5	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.8	8
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	9.6	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.8	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.4	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.5	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	17.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100162	あい愛ライフ清友訪問介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.8	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.1
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？	5	4.2	4.8	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。今回の調査で、不満や苦情に対するの対応について満足していただけていないことがわかりました。今後は利用者様からの声をいち早くお聞きし満足していただけるよう職員一同協力し、安心・信頼していただけるよう努力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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.7	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	14
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.3	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	4	11
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.3	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	■	5.3	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		6.7	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	14.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100170	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	59	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 %	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	23	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	39 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情相談窓口の説明については、契約時だけでなく、定期的に説明していきます。ヘルパーの感染予防について衛生面での配慮を怠らないよう、研修・指導に努めます。前向きに努力し、今後もサービスの質の向上に努めます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		9.2	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.1	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.1	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.3	3
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8	7
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		6.9	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	2.3	11
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3.4	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.9	8
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		9.2	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.2	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.8	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	17.2	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100527	ゆうらいふ千種訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4	4.1
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	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	3.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	31.6 %	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	28	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	93.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所のユーザー様より、サービスやヘルパーに対して良いご意見をたくさんいただき、感謝しております。サービスを提供する上で重要と感じている項目も、ご利用者の要望に沿っており、今後は更に信頼関係を築きながら、より良いサービスに繋げていきたいと思っております。時間外の対応のシステムに関してのご意見をいただき、契約時のご説明が不十分だったと思われるため、毎月の訪問時に契約時には出せない疑問点なども会話から補っていくことで、満足感や安心感をお届けしたいと思っております。「選ばれる事業所」となるよう、スタッフ一同自己研鑽に努め、安心してご自宅での生活を維持していただけるよう、お手伝いさせていただきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.4	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0.8	14
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.6	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	5
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.9	5
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.8	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.3	7
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3.3	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.3	10
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.9	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.3	7
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.6	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	16.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100949	かがやき

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	4	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	27.3 %	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	27	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 %	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策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、事業所での自己評価が低い項目に対してご利用者様の評価も低いということが、はっきり結果に出ておりました。ヘルパーの感染予防については、すでにヘルパーへの指導にとりかかり手洗い、うがいマスク着用を徹底いたしております。今後もヘルパー自身が感染源にならないよう定期的な研修も行ってまいります。ご利用者様だけではなく、今回介護をされるご家族のご意見も頂戴し、ヘルパーの支援がご家族の精神的な支えであることも知る事ができました。今後はご利用者様、そのご家族との信頼関係を今まで以上築き、質の高いケアが行え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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		13.2	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.9	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	4
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	4.7	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.5	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.7	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.7	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.7	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.2	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.5	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	19.8	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100980	ニチイケアセンター千種

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	41.1 %	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	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回は、比較的多くのユーザー様から評価を頂き有難うございました。サービスの内容に関しては、事業所より比較的高い評価を頂きました。今後も全スタッフ一丸となり、利用者様がより在宅で生活を続ける事が出来る様に支援いたします。

契約時の説明が不足しているとの評価を頂きました、今後とも設問があれば、丁寧に説明いたします。

又新しく契約をするとか、介護保険の改正時等に利用者様の身体的特性を考慮して、より分かりやすく又丁寧に説明をしたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.7	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	11
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.8	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3.9	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.9	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		6.9	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.8	6
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.7	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感もてること。	■	19.6	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101384	エム・ケア介護センター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4	4.1
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？	3	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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の割合を表します。
評価票の回収数	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価で、利用者様と事業所でサービスにおける重要度の意識にずれはなかったものの、個人情報保護の観点を非常に重要視される方が以前にも増して多いという現状を再認識しました。  
弊社ヘルパーにも改めて守秘義務を遵守させ、事業所全体で徹底して参ります。  
また利用者様は、安定したサービスの提供をご希望されているので、ヘルパーによりサービスの質や記録の仕方等に差が出ない様により一層の技術・知識・接遇向上をめざします。日々の申し送りを徹底し、現場での指導や研修会を行い、鋭意精進していく所存です。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.7	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.2	10
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		10.6	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.5	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		10.6	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.6	7
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		3.2	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.8	1
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.6	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	12.8	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101541	ニチイケアセンター今池南

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.4	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	53.6 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

手洗いうがい等の感染予防についての気配りが無いという回答があった点については、今後一声かけて洗面所を利用させていただいたりし、ヘルパーが病原を運んで来ないように配慮していることもお伝えしたいと思います。自由記載欄には、励みになるお言葉をいただきありがとうございます。安心安全に生活が継続できますようにスタッフ一丸となり努めていきたいと考えます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	8.2	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	13
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	5.2	7
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2.1	12
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.1	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.2	6
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	14.4	2
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5.2	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.1	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.2	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.2	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	14.4	2
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	22.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101558	ニチイケアセンターかすみが丘

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.7	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.9	4.1
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？	3	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.2 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の重要説明や、個人情報の説明方法の改善を行い、ご理解いただけてからの署名・捺印に行きたいと思います。またヘルパー訪問時の手洗いうがいの励行をスタッフ全体に再度周知徹底する。  
時間に関しては、対応地域により、交通渋滞が多く発生している時間帯もあるので、訪問ルートの見直しや、時間に遅れるようであれば、必ず前もってご利用者様に連絡していきご利用者様との信頼関係の構築を図りたいと思います。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14.6	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.7	12
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	6.1	7
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0	13
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	8.5	4
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.5	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.1	7
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6.1	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.9	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.9	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.8	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.5	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102077	サンスマイルちくさ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.4	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	60 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果を受けご意見、ご意向の点は再度改善してまいります。事業所内のヘルパーの研修、資質の向上を高め指導を行い、お客様（ご家族様）に満足し安心してサービスを利用していただけるよう努め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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	16.8	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0.9	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0.9	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	5
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		6.5	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.5	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4.7	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.5	6
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	2.8	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	16.8	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	4	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	19.4 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約、苦情の窓口等の共通項目や訪問介護計画などの説明でお客様が分かりにくいと感じている。難しい言葉は避け、お客様に分かり易い言葉を選んで説明するように、職員に指導していきます。サービスの變更に柔軟に対応してくれるという評価を受けているが、今後もより一層高い評価を受けるように努めます。自由記載にあったヘルパーの技量のバラつきには、特定加算Ⅱを頂く事業所として、定例会等、研修や指導を計画的に行い、ヘルパー全体のボトムアップを図ると共に、お客様に信頼される事業所を目指します。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.3	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	13
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.9	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.8	10
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.7	7
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.7	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.7	7
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.8	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	7.7	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	9.6	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5.8	9
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.7	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200046	あい介護センター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	26.1 %	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果を踏まえ、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いの説明につきまして契約時だけでなく定期的にお話する機会を設けさせていただきます。又、事業所と利用者様の意識の差に開きがあり、真摯に受け止めサービス提供責任者を始めスタッフ一同より一層のスキルアップを図りご利用者様にご満足頂けるサービス提供出来る様に務めてまいります。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		14.4	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.1	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	5
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	5
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.8	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4.4	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.9	4
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		3.3	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.6	9
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	20	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200384	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.2	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	54.5 %	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年の自信の課題でもある、お客様の月一回の訪問を行い、信頼関係を築いて、ヘルパーが、サービスをし易い環境を整えたいと思っておりますが、行けない所がでてきます。26年度も課題として行動していきたいと思っております。各ヘルパーの技術の問題が上がっていました。研修を今まで以上に行い技術面での統一を計って行きたいと思っております。お客様の大きな心に今回は感動いたしました。我々やヘルパーがお客様に育ててもらっている事深く感じました。仕事をして行く上で感謝の気持ちを持ち今後も励んで行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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		10.9	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		5.4	11
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	6
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	8.7	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.5	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	■	1.1	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.5	8
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		6.5	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.8	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.1	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。		15.2	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200731	ニチイケアセンター芳野

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業所評価に比べ、利用者評価の方がどの項目も高い評価を頂いた。これに満足する事無く、全ての分野において、今後も高い評価を頂ける様、ヘルパーとしての知識・技術を高めていき、ご利用者様が安心して在宅生活を送れるよう、努力していきたい。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.5	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.3	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.8	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.7	11
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5.8	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.8	7
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.8	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	16.3	1
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.3	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	12.8	3

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200921	あけぼの

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	2.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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 %	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時における契約書、重要事項説明書等の説明をより丁寧に説明させていただき、利用者様のご不安を解消するよう心がけます。  
研修等をより充実させ、ヘルパーの一層のスキルアップに努め、利用者様、御家族の皆様の良きアドバイザーとなるよう努力します。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.5	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.7	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.9	4
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3.4	11
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.9	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.9	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6.9	4
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.9	4
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	12.1	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	6.9	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.9	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	19	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370201069	サラダ・ケア

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と  
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	4.5	4.1
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？	3	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	27.5 %	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	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の調査にご協力いただいたご利用者様・ご家族様には多数の貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます。自由記載欄では、感謝の言葉とともに接遇面での指摘をいただきました。この評価を生かし利用者様・ご家族様が安心してサービスを利用できるようにしていきたいと思えます。

また、ヘルパー個人の知識・能力・技術にも差があるため、今後も引き続き研修会等開催し技術の向上に努めたいと思えます。感謝の言葉をかけて下さった方々のご期待を裏切らぬ様、今後も頑張っていきたいと思いますので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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.8	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0.8	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	6
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.4	4
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.7	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		0	13
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.3	10
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		8.9	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	17.1	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	17.9	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	10.8 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果、低い評価は問1 7「感染予防の気配りをしていますか」の改善策は、ヘルパー研修チーム会議で日頃から習慣づけるよう注意喚起をする。問3「個人情報の取扱について」は、事前にサービス提供責任者間で契約時には、解りやすく説明ができるようにシュミレーションを重ねる。問4ヘルパーがお客様宅で新しい発見や気づきがあれば担当に報告し、ケアマネさんと情報を共有し連携を取りながら支援をする。高い評価を受けているところは、引き続きお客様ご家族様との信頼関係を築き支援できるように努力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、評価項目の問2 2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	14	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.8	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2.6	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		3.5	10
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7	7
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	4.4	9
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	12.3	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.1	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		2.6	12
1 0 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.8	5
1 1 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		3.5	10
1 2 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	5
1 3 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.5	4
1 4 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。		14	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300143	ハートサービス近藤

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.1
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？	5	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書や、重要事項説明書等の説明に、解り辛い方がいらっしゃる事が解りました。契約時に、十分な説明を行っていますが、まだまだ不足してる部分があったと思われます。真摯に受け止め、今後、契約時のみならず、解らない事、疑問に思うことなど、気楽に相談して頂けるような関係を築いていけるよう配慮し、また、ヘルパーの休みなどで、急な変更をお願いする場合、出来るだけお約束の時間に訪問できるよう、スケジュールの調整・指導を徹底すると共に、必ず変更の理由をお伝えし、安心してサービスを利用して頂けるよう努めてまいります。貴重なご意見を頂き、今後のサービスの向上に役立てるよう、心がけたいと思います。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0.9	14
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	4.6	10
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	3.7	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.5	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.4	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.5	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	11.1	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.7	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.7	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.6	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	13	1
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.3	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300150	陽だまりの家訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.6	3.9
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？ ●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	4.5	4.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.2	4.1
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？	5	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.9	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	31.3 %	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	30	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用様がヘルパーに求める知識・技術はもちろんのこと、接遇（マナー）に対して多くのコメントを頂戴しました。幸いにも良い評価をいただいておりますが、現在の評価で満足することなく、事業所全体でスキルアップし、ご利用者やご家族様には、サービスをうけることによって生活が向上したと思っただけの介護を目指し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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.6	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.6	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.3	10
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0.8	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.4	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.4	7
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	11.6	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.8	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.6	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	1.6	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	3.1	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	13.2	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	14	2
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	20.2	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300333	ニチイケアセンター黒川

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	37.5 %	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	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	60 %	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策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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		5.4	8
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.1	4
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	8
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.1	11
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.4	8
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		6.8	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.1	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.5	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	16.2	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター24

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.9	4.1
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	4.2	5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	26.3 %	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	100 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーの教育不十分をご指摘頂きました。  
利用者様のご意見を真摯に受け止めさせていただき、社員教育に力を入れて改善をはかっていきます。  
職員一同、お客様に信頼していただけるサービスの提供のために資質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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	8.6	6
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	11.4	4
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		5.7	9
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	11
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.6	6
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	11
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.3	1
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	■	12.9	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.4	11
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	10	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.9	10
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	14.3	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301091	エヌ・エス北訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.1	3.9
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？ ●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	4.5	3.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	3.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.5	4.1
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	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	65.2 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約に関わる事に利用者様が納得されていないように感じました。契約時に時間をかけ、解りやすく説明を行うよう努めます。  
ヘルパーの対応等に関しては、研修を行い、より良いサービスを提供していきたいと思えます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。			
	●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	7	6
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。		0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2.3	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	11.6	2
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.7	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.3	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		7	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.7	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.7	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.6	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	18.6	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.7	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	2.3	3.9
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？ ●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	4.5	3.6	4.2
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？ ●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	4.4	3.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	2	3.9	3.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.1	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.2	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	3.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	3.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.4	4.1
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	4.2	3.5	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	3.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	15.4 %	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	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	40 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時にご利用者様、ご家族様にわかり易い苦情・相談の窓口や連絡や対応のご説明をするよう改善して参ります  
派遣交代が決まりましたら事前連絡の方法はご利用者様の要望にそえられるよう改善してまいります。  
お話しさせて頂く内容には十分に注意して対応して参ります。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	13	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.7	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		3.7	9
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0	13
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.9	12
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	9.3	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.3	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		11.1	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.7	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.6	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.3	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。		18.5	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301695	心泉組ヘルパーステーション

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.1	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4	4.1
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？	3	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時に契約書や重要事項説明書をより一層丁寧にわかりやすく説明するように心がけます。  
ヘルパーに対して感染予防を徹底するように指導します。  
今後、ただサービスを提供するだけでなく、同居する家族などに対して必要な知識や技術を助言するように心がけます。また適切な助言ができるように、ヘルパーに対して指導等を行います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	10	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	12
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	0	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.3	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	13.3	3
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.7	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	16.7	1
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6.7	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.7	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.7	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	6.7	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.7	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301851	介護サービスてんとうむし

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.6	3.9
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？ ●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	4.5	4.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.1
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	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.7	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

平成19年から事業所として取り組んできた目標として、その地域で地域の住民に愛され信頼される事業所であるためには、信頼関係を揺るぎ無い物にするという事。ご利用者様に対して常に心の声に耳を傾け、やさしく寄り添うこまやかな対応を心がけてきました。結果、身に余るお言葉であったり、高評価をいただいた事に心より感謝しますとともに、今後も職員一同自己研鑽に努めて参ります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.1	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0.7	13
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	2	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0.7	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.7	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	9.4	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	13.4	2
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.1	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	2.7	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.1	7
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.1	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.7	8
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	9.4	5

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301927	ニチイケアセンターあじま

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない (1点) ← (2点) (3点) (4点) → できている (5点)  
● 不満 (1点) ← (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	*	3.9
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？ ●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	4.5	*	4.2
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？ ●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	4.4	*	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	*	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	*	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	*	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	*	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	*	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	*	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	*	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	*	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	*	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	*	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	*	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	*	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	*	4.1
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	4.2	*	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	*	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	*	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様への説明をより丁寧に行ない、納得・安心してサービスを利用していただけるようにしていきます。  
ヘルパー1人1人のサービスの質を向上し、利用者様のニーズにあったサービスが提供できるようにします。  
ヘルパー間の情報の共有を徹底し、利用者様の最新の状態を把握していきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	*	*
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	*	*
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	*	*
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	*	*
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	*	*
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	*	*
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	*	*
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	*	*
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	*	*
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	*	*
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	*	*
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	*	*
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	*	*
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	*	*

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302289	介護事業所 ピースケア

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.9	3.9
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？ ●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	4.5	5	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.4	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.8	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.1
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	4.2	4.9	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	93.8 %	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	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価に満足せずさらに事業所・ヘルパーの質のレベルアップを目指して技術・知識の向上に努めていきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.7	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	8.3	6
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.7	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.3	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3.3	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.7	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	11.7	4
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	13
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	1.7	11
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3.3	8
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	18.3	1
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15	3

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302297	ヘルパーステーションあい

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	3.7	4.1
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？	5	4.2	3.8	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.7	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	30.3 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

個人情報の取り扱いに関しては、契約時に必ず説明をさせて頂き、同意書に記名と捺印を戴いておりますが、同席されなかったご家族へも説明する機会を設けるようにして参ります。また、ご利用者やご家族からの意見に対してサービスの改善に努めているかとの件に関しては、ヘルパーとして介護保険内で対応が困難なことがある事も含めて、サービス提供責任者が真摯に話を受け止め、説明、対応、改善に向けての調整を行ってまいります。その上で、すぐに対応する事が困難な場合はその旨をお伝えします。常にケアマネジャーとも連絡を取り合いながら、丁寧に対応させていただきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。  ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	10	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.8	12
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.3	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.5	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.3	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	9
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.8	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	10	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.3	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	12.5	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.8	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302982	アヴェニールサポート

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	5	3.9
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？ ●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	4.5	5	4.2
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？ ●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	4.4	5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	5	4.1
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？	5	4.2	5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	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数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様にとって、より良いサービスの向上と、自立をサポートさせていただきます。  
今まで以上にサ責業務としてでなく、利用者様のために動きます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	20	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	6
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	6
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	6
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	20	1
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	0	6
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	20	1
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	20	1
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	0	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	0	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	0	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	20	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	3.9	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	15.8 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のお客様評価では、契約時の説明・苦情相談窓口についてご理解がいただけなかったとの声をいただいていたことがわかりました。マーカーを使い少しでもわかりやすいように努めてまいりましたが、今まで以上に、より具体的に丁寧にご説明する様に改善いたします。また、ヘルパーの言葉使いについてのご指摘は真摯に受け止め、一層のサービス改善に努め、お客様の気持ちに寄り添い、安心してご利用いただける事業所を目指し、あなたらしさを応援して参りたいと思います。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	17	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.1	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.1	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.5	5
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	6.4	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.4	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4.3	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	11
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.3	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.6	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.8	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	14.9	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400208	株式会社ナカ指定訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.1	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.5	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	36.1 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

私たちは契約時の説明を丁寧にしていたつもりでしたが、説明のご理解がいただけてない評価でした。今後の契約では、わかりやすい説明を心がけます。ヘルパーには良い評価をいただけたので、今後も良い評価がいただけるよう研修等行い、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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.3	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0.9	14
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.8	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.8	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.5	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.5	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	13.5	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.4	7
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6.3	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.5	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.4	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.1	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.9	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400273	あい愛ライフあいち介護センター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.4	4.1
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？	5	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.7	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

この2年ほど、「自立支援」を目標に勉強会を行い、支援に取り組んで来ました。  
ヘルパー同士、意見交換の場を持ち、ご利用者様1人1人に対して「何が自立支援に繋がるのか。」を考えています。ヘルパーの意識も少しずつ身につけてきました。  
ヘルパーの訪問を心待ちにさせていただけるよう、引き続き知識・技術の向上にも努めていきたいです。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.7	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.3	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.3	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0.8	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	11.5	3
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.3	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.9	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.4	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.1	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	9.2	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.3	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	6.1	8
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.5	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400778	アサヒサンクリーン 在宅介護センター浄心

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14 ○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4	4.1
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？	5	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.7	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様がヘルパーに求めている安心、信頼、生活が向上するサービスが出来るよう、研修などによりヘルパーのレベルアップを図っていきますので、今後とも宜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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	10.4	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4.5	10
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.5	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.5	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.5	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.4	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.5	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.5	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	13
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.5	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	13.4	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.9	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.4	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401339	介護センターロングライフ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.1	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.8	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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	60 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

毎年、問題点に対して改善、努力はしているつもりですが満足いく結果が得られたことはなく、もう一度初心に戻って、色々な問題点をさぐり、職員で話し合い、日々努力していくしかないと思ってます  
利用者様個人のもつ価値観を把握し個々に対応していかなければ、満足いく結果にたどり着くことは難しいと思えますが、少しでも近づけるように、できることから始めて行こうと思えます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14.7	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4.4	10
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.5	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.4	5
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.9	12
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.3	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.9	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.4	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	11.8	3
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.4	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.4	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.4	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	14.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.1	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.1	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.8	4.1
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	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.1	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	23.4 %	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	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	50 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

感染予防の対策としてうがい・手洗いを訪問前に実施するよう指導して参ります。  
利用者様が継続してサービスを受けられるよう訪問介護としてできることをご提案していきます。  
相談しやすい、話しやすい事業所としてスタッフ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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.2	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	13
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.4	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.9	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.9	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.3	6
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.3	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	4.9	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.9	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	9.8	4
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.8	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	14.6	2
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	17.1	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401925	あおば

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.4	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	3.6	4.2
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？ ●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	4.4	3.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.3	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.1	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	3.1	4.1
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	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.8	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	60 %	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	53.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

訪問時の手洗いうがいなどの感染予防の気配りがあまり出来ていないと言う厳しい評価を頂き、常日頃から心掛けていたつもりではいたのですが、実際はあまり出来ていないと言う事がわかり、今後はご利用者様から頂いた貴重なご意見を参考に、ご利用者様が安心してサービスを受けて頂けるよう、より一層手洗いうがいなどの感染予防を事業所として徹底していくよう努め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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。  ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.7	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	8.3	5
3	○口コミで評判が良いと言われること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.8	10
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.6	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.8	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	11.1	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.3	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	11.1	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	13
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	2.8	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.3	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.3	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13.9	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370402238	訪問介護エイル

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	3.7	4.1
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？	5	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	69.8 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果を拝見し、苦情受付窓口に関して説明させて頂いているものの、うまく伝わっていなかった点、感染予防に対する気配りが不十分だった点を重点的に今後改善して行きたいと思えます。  
貴重なご意見を基により良いサービスを心掛け、ご利用様が今後、安心して楽しく生活される中で少しでもお力になれるよう努力して参ります。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	9.6	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.9	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.8	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	8.7	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.7	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.6	2
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	4.8	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	7.7	7
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.8	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.6	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.6	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.3	1

平成25年度名古屋市中村区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない (1点) ← (2点) (3点) (4点) → できている (5点)  
● 不満 (1点) ← (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.6	4.1
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	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	14.6 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様から当事業所の訪問介護サービスを利用することにより、日常生活を安心して送ることができるという評価をいただきました。  
一方で、提供できるサービス内容についての説明が、不十分なためにお客様の誤解を招いていたということがわかりました。今後は、お客様に、より一層ご理解いただけるよう丁寧な説明を心掛けて参りたいと考えています。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。			
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.1	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.1	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.1	4
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.1	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		11.1	2
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.1	7
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	5.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.1	8
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4	12
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	16.2	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500064	ヘルパーサービス金澤

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.6	4.1
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	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.9	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	37.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価の結果、利用者様から良い評価を頂き、大変ありがたく思います。今後もサービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問して、サービスの実施状況を確認し、利用者様や家族の要望等を伺ってサービスの向上に役立てるようにしていきます。また、ヘルパーさんの教育・指導も継続し、サービスの質の維持・向上に努め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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		13.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.5	5
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	9.5	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.8	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4.1	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.1	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	10.8	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.8	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.1	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	14.9	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500080	丸八訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.4	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	4.6	4.1
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？	5	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.7	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	21.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	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 %	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策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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.4	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.3	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.7	11
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6	8
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.4	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.1	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.4	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.3	13
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.4	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.7	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。		18.8	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500528	ニチイケアセンターくさなぎ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.3	4.1
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	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	22.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者のニーズにあわせた支援をさせていただきながら、一緒に笑顔のある生活を支援させていただけたら幸いです。今後ともよろしくお願ひ致します

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願ひます。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思ふことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願ひます。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14.4	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	14
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.3	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	4.5	9
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.8	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.5	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.6	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.6	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5.3	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.8	12
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.5	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	12.1	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.4	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	12.1	2

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500650	介護ステーション ベル

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	68.2 %	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様宅、訪問時、ヘルパーの手洗いうがいなどが感染症予防対策が万全でないので、今後はうがいマスクや使い捨ての手袋の着用を徹底します。  
今後ともヘルパーの身だしなみ、言葉づかいなど、接遇の研修をはじめ、介護技術の修練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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.2	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.9	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	4.8	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.7	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1.9	12
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.6	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.7	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.6	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.7	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.7	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	13.3	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.7	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15.2	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501161	ニチイケアセンターなかむら

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2
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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.7	4.1
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	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	52.6 %	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口についての説明が 分かりづらいようなので 今後はサービス提供責任者の定期訪問の際にできるだけ分かりやすく説明させていただきます。また 拠点が丸一丸となって 各種サービスとの連携を深め ご利用者様のご自宅での生活の質が少しでも向上するよう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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.5	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.2	14
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.4	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.4	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.9	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.7	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.1	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.1	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5.9	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.5	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.9	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	14.1	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.1	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.5	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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の割合を表します。
評価票の回収数	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

訪問時の手洗いやマスク等感染予防に努めておりましたが、利用者様の評価が全体平均を下回っておりました。利用者様に認知されていないと感じました。今まで以上に利用者様への感染予防への気配りや配慮を行い、社内研修で取り上げて、今まで以上の良いサービスが行えるように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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.7	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0.9	13
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.7	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.8	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	9.6	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.8	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.5	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	7	7
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.1	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.7	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.3	10
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	20	1

平成25年度名古屋市中村区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501500	ニチイケアセンター第一中村公園

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.7	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.2	3.9
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？ ●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	4.5	3.5	4.2
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？ ●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	4.4	3.9	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	3.9	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.5	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.3	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	3.7	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4	4.5
問14 ○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.9	4.1
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	4.2	3.9	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.8	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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 %	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	60 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果で契約時の契約書や重要事項の説明がわかりにくいとの回答があり、契約年数の長い方などには介護保険の更新時などに改めて説明が必要なのかなと思われま。ヘルパーの介護知識の向上に向けセンターでの実技や講習を行い、利用者様に対しての対応の仕方などを勉強をしてスキルアップに努める。感染予防のため訪問時の手洗い等を徹底するようにヘルパーに伝える。手指の消毒スプレーは一人ずつに配布している。利用者様の意見を踏まえて今まで以上のケアが出来るように知識・技術の向上に努めていくことが必要になるのでセンター内の勉強をする。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.7	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	■	1.3	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.3	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4	9
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.3	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		10.7	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.7	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.3	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	17.3	1

平成25年度名古屋市中村区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501518	ニチイケアセンター第二中村公園

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.4	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.2	3.9
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？ ●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	4.5	3.5	4.2
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？ ●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	4.4	3.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.2	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.1	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.1	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.6	4.1
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	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.9	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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 %	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	58.8 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書、重要事項説明書など、今まで以上にわかりやすく説明できるようにしていく。  
 お願い事等、聞き取れなかった場合、聞こえなかった場合は、再度確認をし対応をする。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		16	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6	8
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	2	10
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		12	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	12
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		2	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10	5
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	18	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501559	介護ステーションひまわり

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.1	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.8	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.1	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	33 %	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	26	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業者自己評価で自信があった項目もユーザー評価では不満に思われている事、サービス提供責任者として行うべき支援について、より重要であることを改めて痛感しました。書類上の事を、いかに分かりやすく伝える事ができるかが今後の課題であり、また現場ヘルパーの信頼はもちろん、サービス提供責任者としても信頼を損なわぬよう、職員一同心あるサービスで支援させて頂きたいと思えます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.1	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4.7	10
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	0.9	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0.9	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.4	5
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	9.3	3
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.4	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.4	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.7	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.8	12
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.5	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.3	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.5	8
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15.9	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501955	はないちもんめケアセンター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.1
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？	5	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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 %	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	120 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

イママデトウリ リヨウシャサマニワ ショウメンデハナシテイキタイ  
ケアマナージャーサントレンケイヲミチニシタイ

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.9	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	14
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.7	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	3.4	10
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.8	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	8.5	3
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.5	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.1	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.4	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.4	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.5	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5.1	8
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.5	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	20.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370502482	ますこ訪問介護ステーション

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3	3.9
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？ ●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	4.5	3.3	4.2
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？ ●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	4.4	3.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	3.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.2	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.1	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	3.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	3.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	3.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4	4.1
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	4.2	3.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、初めての参加により、どのような評価に繋がるか大変不安でしたが、入居者・家族の方々が大変よくスタッフの動きを観て下さるのに驚くと共に安心しました。スタッフに対する様々な教育に対して自信が持てました。しかし共通設問に関しては説明が分かりにくかったのか、ユーザー様との若干、差がでて出ますが今後はもっとゆっくり丁寧に説明するように心掛けていきます。  
今後とも、ユーザーの皆様が安心・信頼感を持っていただける様にスタッフ教育及び施設を目指してまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.8	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	13.2	2
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	2.6	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.6	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	13.2	2
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.6	11
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.9	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.9	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.9	4
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.3	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.3	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5.3	8
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2.6	11
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	7.9	4

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
237060021	中区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	4	4.1
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？	5	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	17.1 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

中区介護保険事業所は、ご利用者様やご家族の方々に安心感・信頼感を持っていただき、サービス内容のみならず生活していくうえでの様々な事柄に関しても、気軽に相談していただける身近な相談相手になれるように心がけます。

ご利用者様やご家族の方々がサービス利用に際し不安を感じないよう、苦情受付窓口等の相談窓口や個人情報の取り扱いの説明の徹底、手洗いやうがい励行による感染予防の対策を講じ、引き続き職員のスキルアップを図ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。			
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6	6
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	9.5	5
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		6	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.6	11
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.8	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.9	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.9	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	19	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600138	株式会社ケアメイトサービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人様やご家族様の毎日の生活が変わりなく過ごせるようにケアをする。  
研修を重ねて、ヘルパーの介護知識や技術を高めていきたいと思えます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思えるものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.6	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	9.7	3
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	3.9	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.9	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2.9	13
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.8	7
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.8	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.8	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	8.7	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.9	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	9.7	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.8	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	3.9	11
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	12.6	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600369	株式会社福祉の里名古屋中営業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.4	3.9
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？ ●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	4.5	4	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14 ○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.2	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.6	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	29.4 %	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	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	90 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果から、苦情窓口や個人情報など利用者様が十分に理解されていない事が明確になり、改めて契約時の説明の難しさを実感しております。また、感染予防について厳しい評価をいただきましたので、しっかり検討し利用者様に不安を与えないサービスが提供できるよう努めてまいります。  
今回皆様から頂いたご意見を真摯に受け止め、ユーザーと自己評価の差を良い方向に埋めていくため努力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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.7	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.8	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.3	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.6	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.3	8
7	○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	11.4	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.1	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.3	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.1	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.1	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.9	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10.1	4
14	○ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.5	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600609	ケアポート名古屋

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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	56.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者本人様、同居の家族様からは、概ね高く評価を頂き日々のヘルパー活動に、ご協力ご理解下さっていると感謝させていただきます。また、別居の家族様からの評価は全体的に低く、とても申し訳ない思いになりました。各々の事情で離れて暮らしているからこそ安心できる介護を求められている事と思います。責任者として信頼頂けるサービスの提供に努め、安心な日常生活の支援をさせていただきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	13.5	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	■	0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	■	2.7	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	7
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	7
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.1	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.4	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.1	5
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	16.2	1
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.8	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。		16.2	1

平成25年度名古屋市中京ケアサービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600880	有限会社中京ケアサービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない (1点) ← (2点) (3点) (4点) → できている (5点)  
● 不満 (1点) ← (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.4	3.9
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？ ●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	4.5	4.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.8	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.7	4.1
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？	5	4.2	4.9	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.8	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.9	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	68.2 %	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	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者のご要望に出来る限り添っていきけるよう、サービスの提供に努めて参りたいと思っております。社内研修を重ねヘルパーの質の向上を図り、在宅を希望される利用者が安心・安全な日常を送って頂けるよう支援を続けて参ります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.9	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.6	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0.9	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0.9	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	9.6	4
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	10.4	3
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.1	9
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.7	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.8	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	7.8	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.2	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.8	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	2.6	11
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601235	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.6	3.9
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？ ●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	4.5	4.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.8	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.1
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	4.2	4.9	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業者とご利用様の満足度の差が自己評価とユーザー評価の開きが少しあると思われるので、この点を努力することで、ヘルパーに浸透したいと思います。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		14	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.7	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		3.9	10
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	7
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.9	10
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	10.9	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.9	3
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	■	6.2	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.9	10
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		9.3	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.6	13
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.1	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	14.7	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601318	ハッピー道子介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	35.3 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパー教養を徹底し、サービスの質の向上・安心できる生活環境・利用者様の生活向上を行っていききたいとおもいます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14.4	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	13
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.1	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.9	5
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3.3	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	13.3	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.8	7
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.3	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.9	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.7	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	11.1	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.7	8
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	14.4	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4.3	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	12.4 %	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	26	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回ご回答いただいたすべての設問において、同居のご家族様の評価がご利用者様本人の評価より低かったことを受けまして、今後は、ご利用者様への対応が最優先なことはもちろんですが、丁寧な説明などを通じてご家族様の満足度がより高まるよう、サービスの向上に努めます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.4	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.7	13
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0.8	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	3.4	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.4	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.9	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.1	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.4	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.4	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.9	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.7	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.9	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.2	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	11.8	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700193	あい愛ライフ伊藤訪問介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	2	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.9	4.1
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？	3	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	44.8 %	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	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	60 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーの対応について、高評価をいただく一方で厳しいご指摘もありました。どのお客様にも「伊藤訪問介護のヘルパーさんならば安心」とおっしゃっていただけるよう、研修や教育の体制を一層充実させていこうと思います。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	12.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.6	5
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	10
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	8
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.6	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	■	10	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.9	12
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.3	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.6	5
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	14.3	1

平成25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  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700276	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	260	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	137	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	52.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明や個人情報の取り扱いにつきましてはわかりやすい説明を心掛けていますが、利用者様により納得していただけるよう各利用者様にあった適切な対応に努めます。

ヘルパーの態度や仕事内容に対しては、好意的な記述をしていただいておりますが、今後も利用者様に信頼され安心していただけるよう配慮してまいります。また、事業担当者とヘルパーの資質を高める研修を引き続き実施し、介護に必要な知識の習得と技術の向上に努めます。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.7	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.6	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.3	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.1	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.9	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.8	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.1	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.1	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.7	11
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.9	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.9	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15.9	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700359	ヘルパーステーションかわな

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.4	3.9
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？ ●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	4.5	3.7	4.2
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？ ●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	4.4	4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4	4.1
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？	5	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	3.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.1	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	46.2 %	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	26	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に高い評価を頂き、ヘルパーの活動や事業所の努力を感じ取って頂けましたこと大変有難く思っています。事業所が努力する項目として、曜日変更への対応をスムーズに気配りして行い、前回同様利用者様に苦情窓口をわかりやすく説明し対応できるよう努めていきたいと思っております。ご本人、ご家族も含めて一人ひとりに合わせたケアができる様に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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		16.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.1	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.1	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	5.4	9
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		7.5	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	14
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	7.5	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.8	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.8	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	18.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700649	有限会社介護福祉センター友

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	2	3.9
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？ ●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	4.5	3	4.2
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？ ●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	4.4	4.1	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	3.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.1	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.8	4.1
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？	3	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	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	77.8 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス提供責任者が、利用者様宅をこまめに訪問して、利用者様の不平・不満・要望・意見等を聞いて、担当ケアマネージャーにも報告して連携強化を図り、更なるサービスの向上に努めます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	20	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5	8
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	10	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700987	訪問介護 大地

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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？	5	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	81.1 %	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	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明が利用者様にご理解されていなかった点があるため、時間をかけ細かく説明することを気をつける  
今後は感染予防を今まで以上にヘルパーに徹底させる。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		11.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	14
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.8	7
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.8	8
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		10.7	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.7	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.8	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.7	4
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.8	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.7	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.9	11
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	14.6	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	指定訪問介護事業所さつき

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4.4	4.1
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	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.8	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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 %	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	26	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果により、改善に取り組むべき内容の要点の把握ができました。  
 評価項目から、①契約書等の説明について（対策）利用者、ご家族が理解できるように丁寧に話す。特に専門用語の場合、説明の最後ではなく、途中でもわからないことは質問していただくようにする。  
 ②ヘルパーの約束時間の訪問について（対策）時間厳守の再徹底により5分前には訪問するようにする。やむを得ず遅れる場合は必ず連絡を入れる。以上、利用者、ご家族の満足度をよりアップする為にサービス関係者全員にて早急に改善すべく努力します。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	13.2	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.3	3
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	10
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	6.1	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.6	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.3	3
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	5.3	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	5
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	16.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701803	訪問介護事業所えんがわ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.9	4.2
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？ ●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	4.4	5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.7	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.7	4.1
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？	3	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.7	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.8	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	91.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーへの研修を充実させ、知識及び技術の向上に努めていきたいと思いを。  
苦情受付窓口のご案内に関して、表の字を大きくするなど、分かりやすいように工夫します。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.4	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.3	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	10.9	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	0	11
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	14.5	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.8	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.6	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	3.6	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.9	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	12.7	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.2	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2
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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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？	5	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	11.5 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価で感じたことは、お客様から概ね良い評価をいただけていることに安心いたしました。自由記述欄からも、訪問するヘルパーがお客様に対し丁寧な対応を心がけることが期待されていることがわかりました。本会の訪問するヘルパーは大半が登録ヘルパーですので、研修や月1回開催する定例会議等を通じ、個々のヘルパーの質を向上させていきたいと考えております。

また、契約時の説明がわかりやすかったかという項目の評価が低かったことから、よりわかりやすい説明ができるサービス提供責任者になるように職員同士で研鑽を積んでまいります。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	11.4	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	14
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		3.4	9
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8	6
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	4.5	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.3	11
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3.4	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.8	7
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		10.2	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.8	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	19.3	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800134	マザー介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	5	4.1
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？	5	4.2	5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.9	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	21.4 %	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	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	100 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の結果を踏まえてもう一度身だしなみについてヘルパー全員で見直していこうと思います。コメントで「普通の身なり。」と書いてあり「清潔な身だしなみに好感が持てます。」また「いつもきちんとした身だしなみをしていて感じがいいです。」との評価に分かれてしまったので全員でレベルアップした身だしなみにしていきたいです。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	5.9	8
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	8.8	4
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	4.4	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.9	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.9	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.4	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1.5	14
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	13.2	1
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	2.9	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	7.4	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.8	4
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5.9	8
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.8	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13.2	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800175	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4	4.1
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？	3	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	17.6 %	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	30	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果を受け、とても、良い評価をいただきありがとうございます。今後もお客様に満足して頂ける様、職員、ヘルパーの技術指導、接遇 マナーなどを徹底して行きたいと思えます。  
また、契約時より年数がたつと忘れてしまっている重要事項説明書、契約書の内容等を再度説明させていただき、安心感と信頼感の持てる事業所となるよう努めていきたいと思えます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.7	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	13
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		3.6	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.6	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	11.4	2
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.9	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.7	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.3	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.7	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.1	7
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	17.9	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800449	アサヒサンクリーンホームヘルパー派遣センター瑞穂

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.1	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.4	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4.3	4.1
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？	3	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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	63.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価の結果を拝見し、まずはご利用者様の温かいお言葉にとっても嬉しくなりました。この場をお借りして日頃の感謝を申し上げます。まだまだ課題は多く、契約時にご説明致しております内容が分かりにくいような印象を受け、今後はご納得いただけるようなご説明ができるよう努力して参ります。これからもご利用者様に安心して在宅での生活を送って頂けるよう、スタッフ一同精一杯取り組んで行く所存ですので、今後とも宜しくお願い致します。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.2	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.7	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.4	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	13.4	1
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.3	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.1	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.3	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.7	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.1	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.5	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.8	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.1	8
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13.4	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800530	夢愛ケア

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2
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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	4.4	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	38	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 %	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	18.4 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価が低いところはもちろん、全体的に改善していかなければいけないところもあります。安心感を前提としつつほとんどのお客様がサービスを導入する事で生活の質の向上を期待している点を踏まえて今後はより一層そうした部分に目を向けてケアにあたりたいと思います。サービス提供責任者として、お客様の要望などを聞くために訪問は欠かさず行って行きたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。			
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		13.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		13.3	2
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		10	4
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	6
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.3	9
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	3.3	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		10	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.3	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		0	13
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	6
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	3.3	9
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	20	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.5	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	5	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	3.5	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	5	4.5
問14 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	5	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.5	4.1
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	4.2	3.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	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数を表します。
利用者の参加率	75 %	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	100 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

健康維持・介護予防・自立支援の視点から、ご利用者様、ご家族様の状況を的確に把握し、専門的配慮に基づいた援助が行えるよう、スタッフ一人ひとり及びチーム全体のケア能力の向上に努めてまいります。各スタッフの高い技術習得につながる研修機会を確保し、専門職として常に成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	10	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		10	3
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	9
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	9
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	10	3
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		0	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10	3
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		0	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		10	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	20	1
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	20	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800688	おたすけ家族

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と  
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.7	4.2
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？ ●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	4.4	5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.1
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	4.2	5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	60 %	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	100 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の事業所に対する評価に関しては、概ねできているという評価をいただきました。ですが、説明事項に関するところで、しっかりと理解をしていただくことができていないような内容でした。利用者様に理解・納得していただくためにも、これからは更にわかりやすい説明に心がけていきたいと思っております。利用者様のご意見で、このユーザー評価ではみえてこないところもいっぱいあると思われまますので、その部分に対しては些細な言葉にも耳を傾けて1つ1つ対応、改善できるように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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	6.8	8
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.1	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.4	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	11	3
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		4.1	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.3	2
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		8.2	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	13
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		9.6	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.2	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	16.4	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800993	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	23.1 %	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	30	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

共通設問1・2・3・4については、事業所一丸となって取り組んできましたが、まだまだ努力が足りなかった結果でした。今後も利用者さんやご家族に分かり易い説明をするよう話し合い改善したいと思います。  
全体的には全体平均より高い評価をいただき嬉しく思っています。  
これに慢心せず日々努力して参ります。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14.7	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.1	9
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2.9	10
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.9	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.8	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	11.8	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	11	4
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.2	12
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.6	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.4	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.6	7
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	19.9	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.4	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	13.3 %	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	30	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

本事業に参加をお願いしました30名の全ユーザー様から回答をいただき、感謝いたします。ヘルパーは意思を尊重してくれる、前向きなアドバイスをくれる、別居家族も安心だなどの好意的な評価を多々いただきました。私どもへの期待に応える、より良いサービス提供のため今後ともヘルパー全員が毎月集まる会議の充実や、有効な研修企画・実施に努めてまいります。書類の説明が分かりにくいとのご指摘には、大切なポイントにマーカーを使いながらゆっくりお話しする等の工夫を、さらにサービス提供責任者にもっと来てほしいとご希望には、用件は電話で済ませず、訪問してお伝えしようと話し合いました。貴重なご意見を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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.9	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	14
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	3	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.5	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.5	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	12.7	2
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.7	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.7	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.7	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.5	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.4	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.9	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13.4	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900371	ヘルパーステーションハッピーエンジェル

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	75 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体としては自己評価よりも高い評価をいただけていますが、ご利用者様のその日の状態を把握してケアしているかとの問いや、手洗いうがいなどの感染予防に関する問いの評価が4.3点となっており、当然行っていなければいけないことが行えていると評価をしていただけていない現状があることがわかりました。特に訪問介護では手洗いうがいを行うのにご利用者様の洗面をお借りする必要があり、事業所として契約時に同意を得ることなども大切になってきます。事業所に対応すること、ヘルパーが現場で行うことを見直し当然行うべきことの点数は満点評価に近くなる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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	15.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.9	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	13.2	3
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	6
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		9.4	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.7	7
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3.8	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.8	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		3.8	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.7	7
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.3	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	17	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900447	ニチイケアセンターひびの

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.1	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	3.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.1
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？	3	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果を真摯に受け止め改善いたします。  
 契約時の書類、説明について不足しています。折に触れご理解いただけるように致します。  
 高い評価を頂いた点については日々のケアを現場で行っているヘルパーの姿勢、内容、スキル、資質を評価して頂いているようです。スタッフ一同今後も継続し高評価がいただけるよう努力していきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.3	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.5	12
3	○口コミで評判が良いと言われること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.5	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.3	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3.8	11
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.3	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.8	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	13.8	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.5	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	17.5	1

平成25年度名古屋市中川区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.1	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.1	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.1	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	13.3 %	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

私たちは、訪問介護事業所のパイオニア的存在であることを意識してサービスを提供してまいりました。社協の介護保険事業所のキャッチフレーズ「あなたらしさを応援」するために、これからもなお一層個人情報の取扱いに注意して、関係サービス事業者の方々と連携し、安定したサービスを提供してまいります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。			
	●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.4	5
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.3	8
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。		1	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.2	10
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	11.5	1
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	6
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.3	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		8.3	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.1	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		3.1	11
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.5	1
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.5	1
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	11.5	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000429	ヘルパーステーション月島

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	4	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口や個人情報の説明時に重要事項説明書に下線を引くなどをして、ご利用者・ご家族にご理解して頂けるように行っています。  
ヘルパーや従業員含め、手洗いやうがいを周知徹底・注意喚起を行い、感染予防に努めていきます。  
ご利用者・ご家族にもっと満足して頂けるよう、サービスの向上を目指し、努力していきます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	18.2	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	12
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	0	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.8	10
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.3	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	9.1	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.3	7
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1.8	10
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	0	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	9.1	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	10.9	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.9	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.3	7
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.4	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000437	有限会社 介護ふじ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.4	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.4	3.9
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？ ●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	4.5	3.4	4.2
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？ ●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	4.4	3.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	3.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	3.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	3.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	3.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.4	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	3.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	3.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	3.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	3.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	3.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	3.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	3.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	3.6	4.1
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？	3	4.2	3.4	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	3.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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	56.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ケアの質の向上又自立支援を踏まえたケアを木本に、研修の強化を図り、よりよいケアを提供できるように社員一同、さらに結束感を強め、社業に邁進していく所存で御座います。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	23.5	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	8.8	5
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	0	11
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2.9	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2.9	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	14.7	2
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.8	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	2.9	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.8	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.8	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	14.7	2

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000536	ニチケアセンター荒子

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.4	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4	4.1
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？	5	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	46.2 %	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回ご利用者様からの評価をいただきありがとうございます。ご利用者様、ご家族様のお気持ちやご希望に沿ったサービスに努めてまいります。  
契約時のご説明を十分に行うと共に、ご意見をいただいた際は迅速且つ丁寧な対応を心がけ、ヘルパーの介護の知識・技術・接遇マナーの向上のため、研修を実施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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.3	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.8	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.3	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	3.8	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.8	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.3	7
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.5	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.3	7
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.5	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5	9
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13.8	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000643	訪問介護センター共愛

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.1
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？	5	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	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	93.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回はご利用様と事業所の間を意識の差がなく同じ認識が出来ていたという結果を受けてとても安心しました。  
今回の評価に甘えることなく これからもご利用様とのコミュニケーションを大切にしながらどのようなサービスを望まれ満足して頂けるよう 今まで以上のサービスが提供できるよう頑張っていきたいです

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.2	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0.8	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2.5	11
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.3	5
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.3	5
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		9.1	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.3	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.4	8
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.6	9
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.9	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	19	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000684	訪問介護ステーションサラダ介護

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	29.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

アンケートに参加していただいた利用者様から高い評価をいただきありがとうございます。契約時はわかりやすいようにゆっくり説明をするように心がけていますが月日がたつと忘れてしまう利用者もいる為、再度、確認する為に訪問した際お話するようにしたいと思えます。ヘルパーが、介護に必要な知識や技術が学べる研修の機会も増やしてヘルパーの質の向上に努め、利用者様の自立に繋がる支援に改善していきたいとおもいます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14.8	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.9	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.9	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.4	5
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.4	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.3	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.4	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	9.3	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.6	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.5	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	6.5	9
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.4	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000759	さわやからいふ指定訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.6	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	11.5 %	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

共通設問の1. 2. 3については毎回、ご利用者様およびご家族様にきっちりご説明させていただきご理解いただけるように努力をしておりますが、毎回自己評価を下回る点数でがっかりしております。早急に説明の仕方などを見直し皆様にご理解いただけるようにしたいと思います。またサービス別設問の間11では皆様から嬉しいお言葉を沢山いただき何よりの励みと喜んでおります。今後も、このような嬉しいお言葉がいただけるよう研修会などを行い精進して参ります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	8.7	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.7	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0.9	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	11
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.6	3
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	5.2	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.7	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		7	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.7	4
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		7.8	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.1	9
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.2	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	18.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001435	アイウイッシュ指定訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.5	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.1
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？	5	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	80 %	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	85 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス内容が充実するように、ヘルパーの育成に力を入れます。  
利用者主体の質の良いケアが提供できるように、ユーザーの要望や意見を今以上に定期的に確認致します。  
また、ヘルパーと利用者の関係を確実に築き、ヘルパー個々に意識を高めて利用者様と向き合い、より広い視野で利用者の生活を捉える事が出来るようになりたいと強く願います。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	17.7	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.3	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.9	5
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.1	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.3	6
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.1	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	2.5	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	1.3	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.3	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	16.5	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.3	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感もてること。	17.7	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001690	ケアセンターとみた

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.8	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	53.6 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

アンケートをお願いした時、質問の内容が難しくわからないと戸惑われる方が何人もいらっしゃいました。実際契約時に説明していても、覚えていなかったり、取り違えられていた方が少なからずいらっしゃいました。日々のサービス、連絡事項に関しても、やはり同様なことが言えると思われま。一度伝えたから理解いただいているだろうではなく、繰り返しお伝えすることが必要であると実感しました。自立に向けた支援に関しても諦めず繰り返し、接する側も暖かい笑顔を忘れずにサービスに臨むことによって、信頼感や理解力も高まり、ご利用者の眠っていた真の力を引き出せると信じて今後のサービスに活かしていきたいと思いました。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.5	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.7	8
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.1	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.7	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.9	7
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3.4	11
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.3	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	12.6	1
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.7	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	2.3	12
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.3	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.5	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	12.6	1

平成25年度名古屋市中川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  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002102	ニチイケアセンター中川

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.2	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.5	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4	4.5
問14 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.2	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	3.5	4.1
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	4.2	3.6	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	3.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.8	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービスの質を向上する為に、研修を開きサービス技術の向上をあげ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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ひものを5つ選択いただき、ご記入願ひます。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思ひことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願ひます。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	10.1	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.1	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いといわれること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.1	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	9	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	10.1	4
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.7	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.6	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.9	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.2	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.6	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	12.4	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.2	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること。	16.9	1

平成25年度名古屋市中川区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002110	ニチイケアセンター中川第二

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	53.6 %	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ニチイケアセンター中川第二では「一人でも多くの高齢者の尊厳と自立を守る」をモットーとして、多くのご利用者様にサービスを提供しております。センターの中にはサービス提供責任者を中心にまとまりのある事業所で、経験豊かなヘルパーが多数在籍しています。又事業所内では、定期的に会議を実施しており、会議後にはグループごとに分かれて自発的にカンファレンスが始まり、その都度情報交換も行っております。その他、介護保険だけでなく障がい者自立支援、移動支援のおお客様のサービスや自費での家事代行サービス、ニチイブランドのオムツの販売、食卓ヘルパーでの調理済み食品の販売等もあります。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		7.2	5
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.2	5
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.1	4
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	4.3	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.2	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.8	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	12
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.8	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.9	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.5	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	17.4	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003217	すずみ介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.1
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？	3	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	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	92.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

いずれも平均以上の評価をいただき感謝しております。  
サービス提供責任者による定期的訪問を徹底し、向上やコミュニケーションによる信頼に努めご利用者の自立生活に向けていっそう努力してまいります。  
現在の評価で満足することなく、これからも、利用者様の生活に寄り添い、信頼していただけるサービス提供ができるよう職員一同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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		3.6	11
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.5	6
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		5.5	6
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.8	12
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	14.5	3
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.3	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		18.2	1
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.3	4
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		1.8	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.5	6
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.5	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。		18.2	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2
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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	3.7	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.2	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.2	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.3	4.1
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？	5	4.2	3.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.8	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	14.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	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 %	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策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、評価項目の間2.2として、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。

事業所	利用者 %	利用者順位
問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。		
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■ 15.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0.9	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.8	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	3.6	11
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■ 8.1	6
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■ 11.7	3
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.1	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.3	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	4.5	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.5	9
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	1.8	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■ 9.9	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかいや態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.9	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■ 13.5	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100690	アサヒサンクリーンヘルパーステーションちとせ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.4	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.6	4.1
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？	3	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	21.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	63.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用様が適切且つ円滑に介護サービスをご利用できるように、これからもご利用者様の立場に置いて課題分析し、スタッフの能力向上を高めて参ります。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		14.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.8	5
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	5
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.8	5
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		4.1	11
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.8	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4.1	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.5	3
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	8.1	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.4	9
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.4	9
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	20.3	1

平成25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  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101102	ニチイケアセンター名古屋みなと

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.9	4.1
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？	5	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	47.4 %	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.9 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価を真摯の受け止め日々のサービス向上に努めます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.2	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	14
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	4.5	10
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	6.1	8
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1.5	13
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.5	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	9.1	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.1	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	9.1	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.5	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.6	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.6	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.1	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15.2	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101359	ニチイケアセンター宝神

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.5	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.3	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	69.8 %	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	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	60 %	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策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、評価項目の間2.2として、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
問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。		
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	2	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	10	4
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6	8
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	11
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	8	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6	8
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	12	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	14	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.2	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.2	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.4	4.1
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？	3	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	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	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	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーの訪問を喜んで頂いている反面きちんとした対応・ケア内容をきちんと行う事の出来ない事の指摘を頂きました。  
ご利用者様とのコミュニケーションは大事ですが訪問介護のケアの重要性を改めて考え、ケアを行っていきたいと思います。  
サービス提供責任者としてご利用者様の定期的な訪問を行いながら意見・要望を確認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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.1	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.6	6
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	5.6	6
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.3	4
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.6	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	11.1	2
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.6	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5.6	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.6	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	2.8	13
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.3	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	5.6	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	19.4	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.2	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.1	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.8	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	9.2 %	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	26	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

当事業所のヘルパーに対し貴重なご意見やあたたかい思いをいただきありがとうございます。お客様の日々の生活を支えつつ、細やかな配慮ができるよう努めてまいります。今後も「あなたらしさを応援」すべく、お客様、ご家族様の思いに添ったチームケアの一員として、質の高い介護サービスの提供をめざす取り組みを続けていきます。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.7	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.9	14
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	4.9	10
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.9	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	9.7	4
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.8	7
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.7	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.8	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	4.9	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.9	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.8	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.7	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.7	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	11.7	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200292	ヘルパーステーションさくら

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	15.8 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

「ユーザー評価（利用者）評価」では、ほとんどの項目で、全体平均を上回り、この一年間の当事業所の取り組みを、ある程度、評価していただいたと考えています。この結果に、満足することなく、今後も、利用者様に、より高く評価していただけるように努力していくつもりです。中でも、近年、評価が低かった、ヘルパーの技術に関する項目に関して、今年は、概ね、高評価をいただいているところに、満足感をもっています。ただ、それに対して、サービス開始前の利用者様への説明に関する項目は、他の項目に比べて、低評価であり、それらは、当事業所の今後の課題と位置づけて対応していきます。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.7	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.2	13
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	3.6	9
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.3	4
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.1	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.3	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.3	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.6	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.6	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	3.6	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.3	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10.7	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感もてること。	16.7	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.2	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.8	4.1
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？	3	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	3.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	42.3 %	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	26	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価を受けて、全体的によい評価を頂きました。問1については、まだ説明不足のところがあり、理解していただけるように取り組んでいきたいと思えます。問17、18については、安全面への意識と、モニタリングの重点を頭におき、今年も安心できるサービスの提供に取り組んでいきたいと思えます。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.1	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.1	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.1	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.1	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	9.1	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.1	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.1	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	12.1	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.1	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	19.2	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200516	こころヘルパーステーション様

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.3	4.1
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？	5	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	60 %	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	28	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	93.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価項目の中で一番低かった項目（4. 0）は苦情受付窓口についての説明でした。事業所側としては契約時にしっかりと説明しているつもりでしたが、記入者別を見ると別居のご家族には5点の評価ですが、ご本人のと同居家族の評価は3. 7と3. 8と低く、今後はご本人への説明もしっかりと行っていきたいと思います。次に低かったのが（4. 3）ヘルパーの訪問時の手洗い、感染予防への気配りの点でした。とても重要なことであり深く反省し、ヘルパーへの教育にもしっかりと取り組んでいきたくて思っております。今後もこころさんに頼んでよかったと思って頂けるよう取り組んで参ります。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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.5	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.4	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.1	7
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	9.9	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	9.2	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.8	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.6	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.1	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	11.5	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.1	7
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.8	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201308	ニチイケアセンター名南

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.4	3.9
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？ ●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	4.5	3.5	4.2
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？ ●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	4.4	3.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.4	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.4	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	3.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.1	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.3	4.1
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？	5	4.2	3.5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	3.7	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.9	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	60 %	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	63.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果を踏まえ利用者様から寄せられた、ご意見やご感想を真摯に受け止め、スタッフ一同、さらなる介護サービスの質の向上に努めて参ります。  
具体的には契約時によりわかりやすい説明を行うことで利用者様やご家族様に安心して、介護サービスをご利用して頂けるように努めて参ります。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.2	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.8	5
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.4	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4.4	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.4	7
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.5	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.4	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.8	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	13.2	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.8	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	19.1	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201910	アサヒサンクリーン在宅介護センターみなみ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.1	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.1	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.1	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	25.2 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様より頂いた指摘を真摯に受け止め、改善に向け話し合いをした上で具体的に問題点を解決していきます。利用者様からヘルパー変更の希望やサービスの時間や曜日の変更にできるだけ対応できるように、ヘルパーの確保に努め指導・教育の強化も進めていきます。また、調整をした上で希望にこたえられない時も理由に関してきちんと説明いたします。利用者様のモニタリングをこまめに行い利用者様の心身状況の把握に努めていきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。			
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		14.6	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	2.2	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	■	4.5	9
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		7.9	6
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	14
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.7	7
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	3.4	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		14.6	1
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3.4	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.6	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9	5
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.2	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	12.4	3

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371202140	心和会訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.2	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.2	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.8	4.1
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？	5	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

職員はきちんと説明できていると思っても、うまく伝わってなかったとわかり、誰が聞いてもわかりやすい説明ができるように改善します。感染対策は手洗い・うがいを徹底し、今よりも職員の感染対策への意識づけをしたいと思います。また、職員の技術向上に向け研修等の回数も増やして今以上に安心感を持っていただけるように努力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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.7	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	7.3	6
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.5	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.5	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3.6	11
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.9	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.3	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.5	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	10.9	4
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	14.5	1
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	1.8	12
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	14.5	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2
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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	8.5 %	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	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価のご協力により、お客様・ご家族様のお言葉が頂け有難うございます。契約ときちんとご説明が十分でなく申し訳ありませんでした。今後お客様ご家族様によりご理解いただけるようご説明させていただきます。また、ヘルパーについては毎月研修を行っておりますので介護に必要である知識や技術を深めてまいります。制度改正により時間が削減となりゆっくりお話ができないとのことですが、お客様の気持ちに寄り添い活動させていただきたいと思っております。これからも本人様ご家族様に安心してご自宅で過ごせますようサービス提供責任者いちがんと、努めてまいりますので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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		11.3	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	14
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		3.1	11
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.3	5
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		11.3	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.2	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		6.2	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.1	11
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	6.2	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.4	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	4.1	10
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	16.5	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300324	オオツカ介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	4.2	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2 %	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書類、説明が不十分でわかりにくいと評価されましたので、今後わかりやすいご説明をこころがけていきます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.3	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2	11
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	5.1	9
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.1	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1	12
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.2	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	12.2	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.1	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.1	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.1	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	12.2	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	17.3	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300779	ヘルパーステーション建国ビハラー

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.4	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.7	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	81.1 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーステーションとしてはヘルパーさんの接遇のことにしっかりと力を入れ教育しております。  
サービスに入らさせていただくことで、ご利用者様の生活が向上するように支援させていただいております。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.7	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.3	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	3.8	9
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.8	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.3	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	16.5	2
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.3	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	0	13
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	1.3	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	10.1	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	6.3	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.4	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	20.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300829	高齢者生協ヘルプサービスあまこだ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.2	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	44.8 %	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	25	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	83.3 %	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策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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。		15.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2.5	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.5	4
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	8
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.5	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.6	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4.2	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.1	10
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		5.9	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.8	7
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.7	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	13.6	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.1	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	3.8	4.1
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？	5	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	3.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	50	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	4.3 %	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	34	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価結果から頂いた評価で、今後甘んじる事無くより一層満足して頂けよう努力を続け、ケアドライバーやサービス担当者の知識と技術（質）のサービスの向上に努め、ご予約等でご利用者様にご迷惑がからない様に努力していきたいです。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.2	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	5.6	9
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.8	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0.7	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	9.7	4
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.2	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.3	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.9	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.5	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.3	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.2	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	11.8	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.3	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	12.5	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301082	訪問介護ココロ守山

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.8	3.9
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？ ●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	4.5	4.8	4.2
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？ ●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	4.4	5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	5	4.1
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？	5	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	23.8 %	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	25	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

接遇・マナーに関する勉強会を開催し、ご利用者様から好感を持って頂ける人材を育成する。  
身だしなみに関してチェック項目を設けて、日々チェックする事で身だしなみに対する意識を高める。  
ご利用者様（ご家族様）からの意見を全スタッフが周知できるよう掲示する。※プライバシーへの配慮は行う

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	3.2	9
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	14.4	1
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0.8	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.6	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	0.8	13
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	1.6	11
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2.4	10
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.6	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	8	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	13.6	3
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	12	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	14.4	1
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	12.8	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	8.8	6

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301140	やさしい手小幡訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.1	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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？	3	4.2	4	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 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	30	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	10.1 %	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	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	63.3 %	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策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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.3	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	■	2.9	11
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.5	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.8	5
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		1.5	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.8	5
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.4	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.8	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		17.6	1
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	17.6	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301397	ニチイケアセンター新城

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4	4.2
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？ ●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	4.4	4.2	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.2	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.3	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.2	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4.2	4.1
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？	3	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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	43.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

複数回サービスに入らせていただいている利用者様には、曜日によりヘルパーが変わっておりますので、ご迷惑ご不便をおかけしていることがあり申し訳なく思っております。ケア内容の統一、ヘルパー間の連絡を確実に、守秘義務を念頭に、今後もご満足のいくサービスを行なっていきたく思います。言葉使い、服装などヘルパーとしての基本についても、改めてミーティングなどにより指導していきたく思います。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	9.5	5
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	0	14
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.6	10
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.6	10
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1.6	10
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	11.1	4
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	14.3	2
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	14.3	2
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.6	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.8	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.8	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.9	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.9	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	19	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301843	ニチイケアセンター守山

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.3	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	2	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	2	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	3.5	4.1
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？	3	4.2	3.9	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	3.9	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	24.8 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約書や個人情報についての説明が一部、不十分でしたので今後、分かりやすく説明を行う事を心がけ改善に努めて参ります。質の高いサービスを提供する為、ヘルパー研修を定期的に行いサービスの質の向上が図れるように努めます。今後も、地域に密着した事業所を目指すと共に質の高いサービス提供出来る事業所になれるよう努力して参ります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	17.8	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.1	13
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.1	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	4.4	9
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.4	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	3.3	12
7	○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	7.8	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.9	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6.7	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.6	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.9	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.8	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	4.4	9
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	17.8	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371302155	愛知さわやかケアセンター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	54.5 %	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	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	56.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人やご家族の希望されたサービスを ご本人の体調や精神状態を把握した上で適切な提供ができるよう努める。ご本人、ご家族、事業者、ケアマネジャーとの間で連絡・調整をしっかりとサービスの改善に取り組む。事業所内での情報の共有 計画の見直しなど サービス内容が適切であるかを随時行う。ご利用者、ご家族からの相談に対して的確な助言、介護に必要な知識や技術を提案できるよう 社内、社外での研修実施を徹底し ヘルパーの介護全般に関わる質の向上に努める。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.9	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.4	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.4	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.3	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	10.1	4
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.1	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2.9	10
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.4	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	7.2	7
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.2	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	11.6	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	8.7	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	17.4	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.5	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.2	4.1
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？	5	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	11.1 %	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	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	60 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

共通設問の間2 苦情受付窓口の説明について、ご本人やご家族が十分に理解できていないとの評価結果がでています。改善策として①契約書だけでなく別紙を利用し説明を行っていく。②説明時には、ご本人やご家族が十分に理解できるように丁寧にゆっくり説明を行うようにする。  
訪問介護サービスを利用する上で、重要と思われる項目は、お客様と事業所で、ほぼ一致しており、引き続きお客様がその人らしい自立した生活が送れるように質の高いサービスを提供してまいります。

### 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、評価項目の間2 2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.5	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2.4	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2.4	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	6
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	8
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		7.1	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	8
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		2.4	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.4	4
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		10.6	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.7	10
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.2	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感もてること。	■	16.5	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400082	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.4	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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？	5	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	65.2 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価を受け当事業所としましては、高い評価をいただきました事をありがたく思っております。いただいたコメントの中に従業員の教育を充分にさせていただきたいという事や、ヘルパー訪問時の手洗いやうがいなどの感染防止の気配りが、やや低い評価となりました。今後は自社研修やヘルパーの資質の向上に努め、より良いサービスが提供できるようにさせていただ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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	14	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.9	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.9	11
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.6	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	8.4	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.3	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4.7	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	1.9	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.8	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.5	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.3	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	13.1	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.7	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.9	4.2
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？ ●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	4.4	5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.7	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	5	4.2	5	4.1
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？	5	4.2	5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	5	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	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	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	50 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

常に利用者様の立場に立ったサービスが出来るように情報収集に努め、サービスの向上を目指していきます。  
ヘルパー教育については接遇・技術等の研修を定期的に行って、ヘルパーの質の向上に努めていきます

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	17.3	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	6.7	7
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.7	10
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8	5
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	8	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2.7	10
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	14.7	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	13
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	2.7	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5.3	8
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.3	4
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.7	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400280	オーネスト鳴海 オーネストヘルパーステーション

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.5	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	3.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.4	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.2	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	3.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	3.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.1	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.6	4.1
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	4.2	3.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	3.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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	46.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の在宅生活が今まで以上に安心感をもって過ごして頂けるように細かい要望にも耳をかたむけ、一緒に要望が叶えられるように支援していきます。会話の中からも利用者様の声にならない思いを感じ取れるように努力していきます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	21.3	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.1	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	8.5	5
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	4.3	8
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2.1	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.3	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	12.8	2
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	2.1	11
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	0	14
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.5	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	10.6	4
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4.3	8
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.4	7
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	12.8	2

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.7	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	19.5 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年の評価結果から学ばせていただき、今回の評価を頂くことが出来たと思います。今回の評価に甘んじる事なく、更なるサービスの向上に努力して参ります。ご利用者様から大変多く頂いた「信頼」という御言葉。多くの方から良い「信頼」という御言葉を頂きましたが、もう一度「信頼して頂く」という事はどのような事なのかを、研修等で全職員で考え直し、ご利用者様・御家族様が安心してご利用頂ける事業所を目指します。今回も貴重なご意見を賜り、誠に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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.8	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.6	11
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.3	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.6	11
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.7	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.6	11
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5.1	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	9	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	5.1	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.8	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	10.3	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	10.3	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	10.3	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.7	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400512	ニチイケアセンター桃山

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.4	3.9
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？ ●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	4.5	3.8	4.2
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？ ●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	4.4	4.6	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	28.8 %	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	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	60 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果を真摯に受け止め、スタッフ全員でスキルアップし今後のご利用者様への支援に生かしていきけるように努力していきます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	10.1	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.5	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	3.8	10
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.3	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.5	12
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.6	6
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6.3	7
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	3.8	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	11.4	3
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.3	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.9	5
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	16.5	1
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	13.9	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.8	4.1
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？	5	4.2	4.9	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.9	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	有り

### 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 %	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	64.7 %	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策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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.2	3
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	8.2	6
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.1	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.1	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	10.2	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	10.2	4
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	12
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.2	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4.1	10
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	14.3	2
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.4	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.5	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.9	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.9	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4.5	4.1
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？	3	4.2	4.8	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.7	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	50 %	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

御利用者様、御家族の御意見と御希望を伺う事が出来る良い機会をいただき誠にありがとうございます。今後は御利用者様と御家族様が御自宅にて安心、安全な日常生活を過ごしていただける様にいただいた御意見、御希望をもとに常に状況、状態に応じた対応が出来る様に日々努力していききたいと思います。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	14	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12	4
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0	12
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	2	11
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		4	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		14	2
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	6
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	6	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10	5
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4	9
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	18	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401411	東海ケアサービス指定訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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？	5	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？との問いに対し、  
 今後は、勉強会の内容を見直し、ヘルパーの質を上げる努力をします。  
 サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？との問いに対し、  
 今後、定期的に訪問できるよう見直します。  
 ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？との問いに対し、  
 徹底するよう指導します。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		3	10
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	7
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	6.1	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3	10
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		10.6	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	7.6	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	21.2	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.7	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	4.6	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.4	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	44.1 %	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体評価のコメントは感謝であったり、非常に好感の持てる事業所という回答が今回は多くあり、たいへん嬉しく思います。日々ヘルパーさんがサービスに気をつけてくださっている事と感謝しております。事業所として気をつけたいといけな事は、契約書の内容、説明不足などがあげられ、ゆっくり何度も繰り返し説明をする事が大切で、苦情受付窓口についての説明なども今後はさらにゆっくり丁寧に顔をみながら話をすすめていくように社員の指導をしていきたいと考えます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.5	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5.8	10
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.7	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.7	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	9.6	4
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6.7	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.8	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	6.7	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	6.7	7
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.5	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	18.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.9	4.1
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	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	12.5 %	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	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

「ヘルパーが時間通りに来てくれる」「言葉づかい、態度がよい」と一定の信頼感や安心感をいただきありがとうございます。一方で、苦情受付窓口の説明等、契約時だけでは理解しづらい項目が多々あるので、今後も訪問の都度お知らせするよう努めます。訪問時の感染予防の気配りについては、今までにない項目ですが、ヘルパー会議にて、現場の状況に即して周知徹底していくことといたします。自由記載欄に、個人情報についての不安がありました。この件についても、会議で伝達する予定です。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。			
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		13.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2.4	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2.4	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	4.8	8
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		10.5	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.2	11
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		4	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	9.7	5
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		7.3	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.5	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.1	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	16.9	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500196	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.2	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.2	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.8	4.1
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？	5	4.2	3.9	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	3.9	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	21.4 %	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	26	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	86.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業者とお客様との意識の差アンケートの結果について改めて考えさせられました。お客様がサービスを利用されることで一番望まれている事は、お客様自身の生活が向上されることを強く望まれているということです。その為には、訪問するヘルパーの質やコミュニケーション技術を高める必要があります。今までの人材育成の研修をさらに充実させ、お客様が安心して信頼していただける訪問介護職員を育てる事が、事業所の責務であると気持ちを引き締めてまいりたいと思います。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12.7	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4.5	10
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	1.8	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0.9	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.4	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.5	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.2	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5.5	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	8.2	4
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.5	10
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5.5	8
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	8.2	4
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	12.7	2
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.4	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500204	ニチイケアセンター名古屋東

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	39 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

常にヘルパーさん教育徹底して行います。又、何かあった時月1回のミーティングで全員で話し合い良いケアができるよう心がけてます。サービス提供者がなかなか訪問しないと意見あり、務めて何うようにしていきます。ヘルパーさんの顔も知らないご家族から・・・出来る限りご家族とお会いできるようにしていきます。ご意見・ご感想頂、それを糧に今後も介護に携わるものの行動を巡視し良いケアができるよう務めます。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	10.6	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.4	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	2.4	12
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.2	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.7	8
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	4.7	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	11.8	3
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4.7	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	4.7	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	9.4	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.1	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	7.1	6
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	12.9	2
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.5	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500287	ヘルパーステーション名東

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	3.8	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	31.6 %	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	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	63.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果で ご利用者と事業所の乖離を強く感じました。本来の事業所のあり方を考えサービス提供責任者の意識を統一する事で少しでも減らしていければと思います。モニタリングをしっかり行いミーティングで報告をし 共有する事で 共通の意識の元業務を行いたいと思います。長年携わっているとつい手間を省いてしまったり 事業所中心（自己中心）になってしまいます。初心を忘れる事なく ご利用者・ご家族に満足いく自立に向けてのサービスを提供出来るよう頑張っていこうと思います。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.5	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	10
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.1	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.1	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		8.9	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.5	12
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		8.9	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.9	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	13.9	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500485	在宅看護センター愛介護サービス「緻」こまやか名東

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.4	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.2	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.9	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4.4	4.1
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	4.2	4.6	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.7	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.9	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	50 %	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	45 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価項目にてサービス内容について、ご本人様、ご家族様の希望に添った内容と評価頂ました。ご利用様には現サービスは、ご満足頂けている様子ですが、訪問介護をご利用される事により、より良い生活、自立がさらに向上される様に、ご利用様とコミュニケーションを十分に取ってまいります。ヘルパー技術の向上にむけて研修を行いご利用様にさらに満足して頂けるように務めてまいります。今後共よろしくお願ひ致します。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.6	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。		0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.1	3
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.8	8
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.1	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		9.1	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.8	8
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		9.1	3
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.5	10
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	9.1	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	18.2	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501202	愛・Iホームヘルパーステーション

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.6	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.7	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.8	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.8	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	33.3 %	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	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	93.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価では、おおむね高い評価をいただきましたが、ヘルパーの訪問時の手洗いやうがいなど感染症予防の気配りについて、サービス提供責任者の必要に応じた訪問について、またヘルパーからの介護に必要な知識や技術の助言・提案について、まだ十分に実施できていませんでした。定期的な事業所内での学習会で介護技術・知識の学習を行い、外部での研修等にも参加を促していきます。サービス担当責任者の訪問による、ご本人やご家族の意見の聞き取りについては、今後は計画的に、ご意見を伺う時間を作っていきます。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		11.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.9	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.8	4
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	7
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	5.9	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	7
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		5.9	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.9	11
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		9.8	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.8	6
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.8	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	17.6	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501426	介護事業部 そよ風ヘルパーステーション

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.5	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.3 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体に高い評価を頂き、事業所内での報・連・相の徹底が生かされている結果と受け止めていますが、今後も研修・ミーティング・ケース会議等でヘルパーとしての質の向上を目指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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。	■	13.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.8	9
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.6	10
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。		9.6	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6	7
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		2.4	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6	7
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		8.4	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.3	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	18.1	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501822	ヘルパーステーション アリス

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.6	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.2	3.9
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？ ●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	4.5	4.8	4.2
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？ ●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	4.4	5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.7	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.6	4.1
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？	5	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.7	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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 %	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	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策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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		20	1
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	5
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	5
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		12.5	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5	8
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	■	2.5	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.5	11
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	7.5	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。		10	4

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371502242	かざぐるま訪問介護事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.3	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.4	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.1	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.2	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.5	4.1
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	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.3	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	75 %	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	27	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

問6. 7・8にあります「サービス変更の申出対応」「ヘルパー業が時間内にできているか？」等に関して、ご利用者様評価の乖離があるように思われます。原因は、やはり有料ホームと訪問介護サービスとの区分が十分に伝わっていない部分もあると思われます。特にご家族様にとっては、決められた時間内に確実に予定されたサービスが実施されているのかが見えにくい点もあると思われ、より明確な説明や記録など、今後の課題点でもあります。また、今後はより法令遵守（コンプライアンス）に基づいたサービス提供を基本として、今まで以上にご理解いただきやすい説明をできるよう努めます。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.3	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.3	6
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.5	10
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	8
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	12
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.5	4
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.3	8
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		8.3	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.3	2
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.5	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	18	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371502465	訪問介護事業所 エスペランサ

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.9	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.1	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	3.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	3.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	3.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	3.3	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	3.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	3.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	3.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	3.9	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.1	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	70 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

社内・社外研修等の機会を増やし、サービスの質の向上を目指し、ご利用者様の生活の質が少しでも向上するよう努めてまいります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	7.5	5
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	7.5	5
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	7.5	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	12.5	2
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	2.5	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	12.5	2
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	5	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	7.5	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	12.5	2

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.7	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.4	4.5
問5 ○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問6 ○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9 ○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.9	4.8
問10 ○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.9	4.7
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.6	4.6
問12 ○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問14 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問16 ○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.3	4.4
問17 ○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	3	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.2	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.2	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.3	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	11.3 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

前年度と同様の高い評価をいただきました。ありがとうございます。お客様、特にご家族には、契約書や重要事項説明書などの説明、苦情受付窓口についての説明が不十分であるという結果でした。ヘルパーができることできないこと、時間についてなど、細かい説明がたくさんあるため、すべてをご理解いただけるように説明するのは難しいと感じます。図やイラストを用いて、わかりやすくする工夫をします。個人情報情報を絶対に外にももらさないこと、言葉づかいや態度、身だしなみにも気を配り、安心感と信頼感がある対応のできるヘルパーの育成に努めます。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.4	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2.1	10
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.3	5
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.2	6
7 ○個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと。		10.3	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.2	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		6.2	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.1	10
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		2.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.2	6
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.4	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	14.4	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600152	ニチイケアセンター野並

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.2
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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.7	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.1	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	3.9	4.1
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？	3	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.1	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	有り

### 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	30	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	39.5 %	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	23	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	76.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果を踏まえ、利用者様のご意見を謙虚に受けとめ、適宜訪問させていただき利用者様御家族のご意見をお聞きする事でよりよいサービスにつなげていきたいと思っております。そして、一日でも長く住み慣れた家で、安心して生活していただける様、利用者様の日々の体調の変化を見逃すことのない様努めてまいります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	16.8	1
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.1	12
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.1	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	2.1	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4.2	9
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.3	8
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	9.5	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.4	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	7.4	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.4	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.2	9
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4.2	9
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	11.6	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15.8	2

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600244	訪問介護事業所高坂苑

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	3.8	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.6	3.9
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？ ●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	4.5	3.6	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	2	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	3	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.1	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	2	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.3	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	3.9	4.1
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？	3	4.2	4.1	4.3

問19	●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？ ○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？	3	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.2	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 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	30	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	35.3 %	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時に、苦情相談窓口、個人情報の取扱いについて説明はさせていただいていましたが、うまくお伝えできていないことがわかり、ありがとうございます。個人情報の取扱いはとても気をつけなければいけないことであり、漏洩がマスコミで取沙汰されたりしています。高坂福祉会でも、従業員に対して採用時と年に1回全体会議、各部署での会議にて個人情報の取扱いについては説明をしています。契約時に苦情受付窓口、個人情報の取扱いについてきちんと伝えられ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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。  ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	13.9	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.8	11
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	0.9	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.9	13
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3.7	10
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6.5	7
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	8.3	5
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4.6	9
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	2.8	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.5	7
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	7.4	6
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	12	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	12	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.7	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600368	チェリッシュケアセンター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.3	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.8	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.4	5	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	5	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.6	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.5	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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 %	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	37	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	123.3 %	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策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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.4	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2.5	13
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0.6	14
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	8
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5	10
7 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.9	6
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		6.3	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.9	6
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		7.5	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.8	4
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.6	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	■	16.9	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600434	ニチイケアセンター元八事

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	3.9	3.9
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？ ●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	4.5	4.1	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.5	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.6	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様からの高い評価と有り難いコメントを頂き、今後の支援の参考にさせていただく事が出来ます。契約時の説明、感染症予防対策はご利用者様から、別居のご家族からは、意見を良く聞きサービスの改善に対して厳しいご指摘を受けました。今後サービス提供責任者としてスタッフと共にサービスの質の向上に努めるよう、ミーティング等を利用し検討、改善していきたいと思えます。今回の評価結果を参考に、さらにご利用者様に満足、信頼頂ける事業所を目指していきたいと思えます。

### 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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	12	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	3.3	12
3	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	6.5	8
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	7.6	7
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	5.4	9
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5.4	9
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	8.7	5
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	2.2	13
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.3	11
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8.7	5
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.8	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.8	3
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感もてること。	16.3	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600517	愛モアヘルパー

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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	4.4	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）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	4.1	3.9
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？ ●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	4.5	4.3	4.2
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？ ●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	4.4	4.5	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.4	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.9	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	4	4	4.5	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防をしていますか？	4	4.2	4.4	4.1
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？	5	4.2	4.3	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.5	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.4	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	27.3 %	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	25	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	83.3 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の不満、不安についての課題解決について、関係機関と連携を密にとりながら進めてまいります。

### 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、評価項目の間22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	15.2	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	2.7	10
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.8	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	8.9	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	2.7	10
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	10.7	4
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	7.1	8
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	0.9	13
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.6	9
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	8	7
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	11.6	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	9.8	5
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	17	1

平成25年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	相生山ケアセンター

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と  
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	-	3.9
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？ ●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	4.5	-	4.2
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？ ●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	4.4	-	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	-	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	5	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	-	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	-	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.1	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	5	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	-	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	-	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	5	4.2	-	4.1
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？	5	4.2	-	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	-	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	-	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	23.8 %	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	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 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

アンケートにお答えくださった利用者様ご協力ありがとうございました。  
利用者様からのご意見、ご希望を真摯に受け止め職員のサービスの向上、技術の向上に努めてまいります。  
又、サービス提供計画や契約に伴うご説明など利用者様やご家族によりわかりやすくお伝えできるよう努めてまいります。  
ご利用者様のご意見を参考に皆様に寄り添ったサービスを提供できるように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、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思ふものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.4	2
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	4.5	11
3	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	2.3	13
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6.8	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	9.1	3
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	6.8	6
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	9.1	3
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6.8	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.8	6
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.5	11
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	9.1	3
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	6.8	6
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	15.9	1

平成25年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601390	ニチイケアセンター天白

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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	4.2	3.8	3.9
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？ ●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	4.5	3.9	4.2
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？ ●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	4.4	4.3	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.6	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.7	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	4	4.2	4.7	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.4	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	3	4	4.4	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	3	4.2	4.1	4.1
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	4.2	4.4	4.3

問19	●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？ ○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	4.1	4.1	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.5	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8 %	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパー不足でサービスの対応ができなくてお断りをしないといけない時がありました。回答時にその事が記載されていたのでなるべく対応できるようにしていきたいと思っています。時間の変更、曜日の確認など利用者様のニーズに合わせてケアマネージャー様と相談して支援していきます。また、ヘルパー訪問を待っていてくださる利用者様には安心、信頼を期待されているのでこれからも頑張って職員一同サービスの向上にむけていきたいと思っています。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること。		16	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いと言われること。		2.1	12
4 ○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2.1	12
5 ○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	5
6 ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	2.1	12
7 ○個人情報j絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報j絶対に外にもらさないこと。	■	7.4	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.3	9
9 ○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		7.4	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.4	5
11 ○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。		4.3	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.7	3
13 ○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.5	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感jもてること。	■	16	1

平成25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  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601622	株式会社 福祉の里 名古屋天白営業所

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

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●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、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●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？	4	4.2	4.4	3.9
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？ ●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	4.5	4.4	4.2
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？ ●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	4.4	4.8	4.5
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか？ ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか？ ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、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	4.5	4.9	4.6
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか？ ●ヘルパーは予定されたサービス内容を、時間内にできていますか？	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守る事ができていますか？ ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.4	4.8	4.8
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか？ ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか？	5	4.2	4.8	4.7
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか？ ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.1	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護に必要な知識や技術の助言などの提案ができていますか？ ●ヘルパーは、介護に必要な知識や技術を助言・提案してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか？ ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気兼ねな相談相手や話し相手になる事ができていますか？ ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.6
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか？ ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？ ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか？	5	4	4.7	4.4
問17	○ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防ができていますか？ ●ヘルパーは、訪問時の手洗いやうがいなどの感染予防の気配りをしていますか？	4	4.2	4.2	4.1
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？	5	4.2	4.7	4.3

問19	●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？ ○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？	5	4.1	4.6	4.3
問20	●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？ ○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？ ●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	4.1	4.6	4.4

## 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 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	30	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	60 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価の中で前年度から評価の高かった時間と身だしなみについて、やや低下傾向がみられました。皆様からのご信頼に答えるために、一番心がけていけないといけないところであります。事業所として、研修をきちんと行いヘルパーとしての意識向上、教育をしていきたいと思っております。今後もサービスの向上とサービスレベルの向上に努めてまいりますので宜しくお願い致します。

### 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、評価項目の間2.2として、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。

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。			
1	○サービスを受ける事によって生活が向上すること。 ●サービスを受ける事によって生活が向上すること。	11.9	4
2	○早朝・夜間のサービスにも対応すること。 ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	1.2	12
3	○口コミで評判が良いと言われること。 ●口コミで評判が良いと言われること。	0	14
4	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1.2	12
5	○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。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	6	6
6	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞くこと。 ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	6	6
7	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	4.8	10
8	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	6	6
9	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	6	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	9.5	5
11	○サービス内容が充実していること。 ●サービス内容が充実していること。	4.8	10
12	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	13.1	2
13	○ヘルパー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。 ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	13.1	2
14	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること。 ●ヘルパーの対応に安心感・信頼感がもてること。	16.7	1