



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	---	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	252 人	201 人

### 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	252	上記事業所の全利用者のうち、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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.8 %	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。

<p>・初回導入時や担当者会議でのご説明の際、用具の選定理由などをご利用者様並びに介護者の方にもわかりやすくお伝えできるように心がけます。また、ご利用状況ご確認などの頻度を最低でも半年に一回は行うように致します。</p>
--

### 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	20	1
2	○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いわれること。		0	6
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	6
4	○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
5	○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。	■	0	6
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと。	■	0	6
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		20	1
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。		20	1
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。		20	1
11	○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
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。		20	1
13	○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	6
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		0	6

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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370300168	陽だまりの家福祉用具貸与事業所

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) (5点) 満足

※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  
自社結果 全体平均  
ユーザー（利用者）評価  
自社結果 全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、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	4.3
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	4.1
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の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	4.3	4.3	4.3
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	4.3	4.8	4.7
問5	○福祉用具を選ぶ時に利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか？ ●利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.3	4.8	4.7
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4	4.7	4.5
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.7
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか？ ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.3	4.9	4.7
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか？ ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.8	4.8	4.8
問10	○福祉用具の使い方や注意事項について分かりやすい説明ができていますか？ ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.6	4.6
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか？ ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていたか？	4	4.3	4.7	4.6
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか？ ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.6	4.5	4.4
問13	○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的にご利用者の福祉用具の安全点検ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.6	4.7
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか？ ●福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	3.9	4.7	4.6
問17	○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？ ●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	4.3	4.7	4.6
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？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.2	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	568 人	568 人

## 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	5.3 %	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。

利用者より福祉用具に期待されていることや、価格面等に厳しい意見を伺うことができ参考になりました。契約内容や用具の利用方法については、より丁寧に説明をするよう改善したいと思います。

## 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	15.4	1
2	○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。	1	12
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	1	12
4	○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。	14.4	2
5	○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。	13.5	4
6	○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。	3.8	8
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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	7
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.7	6
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。	2.9	11
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	14.4	2
11	○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。	3.8	8
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。	3.8	8
13	○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
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	10.6	5



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	284 人	284 人

### 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	5.3 %	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。

特に定期的な確認に乖離がみられた点を重視して、今後の業務にあたってまいります。

### 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	14.3	1
2	○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いわれること。	4.8	9
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
4	○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。	9.5	4
5	○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
6	○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
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.2	10
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。	3.2	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	14.3	1
11	○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。	3.2	10
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。	9.5	4
13	○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。	3.2	10
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	6.3	7



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	217 人	217 人

### 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	13.8 %	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	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。

前回実施されて、事業者・ユーザー評価の結果に基づき社員研修等を行うことで、サービス事業者とユーザーのニーズに対する距離感が改善されてきており、自社での対応を辛口で判断した部分もユーザーからは比較的评价していただいたことを踏まえて、今後自社員等の研修を継続、意識高揚を図っていきます。

### 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、評価項目の間21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	19.5	1
2	○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いわれること。		1.6	12
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		3.1	9
4	○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	10
5	○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。	■	14.1	3
6	○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。		1.6	12
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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。		2.3	10
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.3	6
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。		3.9	8
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	18	2
11	○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
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。		5.5	7
13	○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
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	4

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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370500171	ビックママ

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) (5点) 満足

※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  
自社  
結果  
全体  
平均  
ユーザー  
(利用者)  
評価  
自社  
結果  
全体  
平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、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	4.3
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	4.1
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の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	4.3	4.6	4.3
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	4.3	4.7	4.7
問5	○福祉用具を選ぶ時に利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか？ ●利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.3	4.7	4.7
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4	4.6	4.5
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか？ ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.8	4.7
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか？ ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.3	4.8	4.7
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか？ ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.8	4.8	4.8
問10	○福祉用具の使い方や注意事項について分かりやすい説明ができていますか？ ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	4.6
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか？ ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていたか？	5	4.3	4.7	4.6
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか？ ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	5	3.6	4.4	4.4
問13	○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	3.8	4.3	4.4
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的にご利用者の福祉用具の安全点検ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	3.9	4	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.8	4.6	4.7
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか？ ●福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	3.9	4.5	4.6
問17	○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？ ●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	4.3	4.5	4.6
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？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

### 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	310 人	310 人

### 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	9.7 %	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	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。

利用者様にわかりやすく、丁寧な対応を心掛けていきます。

### 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 2 1 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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5 つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者 %  
利用者 順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	14.2	1
2	○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いわれること。	2.5	12
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。	0	14
4	○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	7
5	○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
6	○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。	3.3	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	10	4
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。	3.3	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	13.3	2
11	○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	3
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。	5	9
13	○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。	1.7	13
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	9.2	6



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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	3.7	4.4
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	337 人	337 人

### 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	8.9 %	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	13.3 %	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。

評価結果で自己評価よりも低い点に関しては、事業所スタッフ全員で改善に努めていく所存です。

### 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	14.3	2
2	○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いわれること。		0	10
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	10
4	○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。		21.4	1
5	○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
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		7.1	5
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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	5
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.1	5
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。		7.1	5
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。		7.1	5
11	○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
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。	■	0	10
13	○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	10
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0	10



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	1595 人	1595 人

### 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	1.9 %	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	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。

- ① 1回/6ヶ月モニタリングの安定実施含めたサービス品質向上。
- ② ご利用者ニーズ、身体状況、住環境を踏まえた適切な商品選定。（メーカー研修による職員の選定能力向上）
- ③ 各職員のレベルに応じた専門研修の実施。（一般マナー、法令遵守、疾病関連など）
- ④ 新規レンタル商品の積極採用及び迅速な配送体制の確立。

### 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15.9	2
2	○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いわれること。		4.5	8
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2.3	13
4	○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	8
5	○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	4
6	○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。		2.3	13
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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。		4.5	8
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.8	4
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。	■	6.8	4
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	9.1	3
11	○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	8
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。		6.8	4
13	○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	8
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.5	1



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
 ●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	32 人	32 人

### 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	46.9 %	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	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。

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、評価項目の間21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15.8	1
2	○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	12
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	12
4	○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。		14	4
5	○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	5
6	○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。		3.5	9
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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。		3.5	9
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.3	7
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。	■	5.3	7
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	8.8	6
11	○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。	■	15.8	1
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。		0	12
13	○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
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371000601	株式会社ヤマシタコーポレーション 名古屋ショールーム

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) (5点) 満足

※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	全体 平均	ユーザー (利用者) 評価		
		自社 結果	全体 平均	
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、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
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
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の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	4.3	-	4.3
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	4.3	-	4.7
問5 ○福祉用具を選ぶ時に利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか？ ●利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.3	-	4.7
問6 ○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	3	4	-	4.5
問7 ○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていま すか？ ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	-	4.7
問8 ○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか？ ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.3	-	4.7
問9 ○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決めることができています か？ ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.8	-	4.8
問10 ○福祉用具の使い方や注意事項について分かりやすい説明ができていますか？ ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	-	4.6
問11 ○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていま すか？ ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていたか？	4	4.3	-	4.6
問12 ○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか？ ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.6	-	4.4
問13 ○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	3.8	-	4.4
問14 ○福祉用具専門相談員は、定期的にご利用者の福祉用具の安全点検ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	3.9	-	4.3
問15 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.8	-	4.7
問16 ○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望した日常生活が過ごせるようサービス提供がで きていますか？ ●福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	3.9	-	4.6
問17 ○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？ ●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	4.3	-	4.6
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？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めている と感じますか？	5	4	-	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	-	4.2

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	---	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	1288 人	1288 人

### 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	130	上記事業所の全利用者のうち、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	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数を表します。
評価票の回収率	61.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%

利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15	1
2	○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いわれること。		0	14
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0.3	13
4	○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
5	○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	8
6	○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。		2.5	12
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	8	7
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。		6.6	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	10.2	3
11	○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。		12.7	2
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。		7.5	8
13	○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
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.3	5



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	210 人	150 人

### 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	14.3 %	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。

全体的によい評価をいただきましたので、今後も現在の運営方針にて利用者様のお役に立っていきたいと思います。大切な5つの項目の中では、ユーザー様が同率2位に挙げていただいた、「利用料金が適正なこと」が大切であると教えていただきましたので、適正と感じていただける工夫をスタッフ全員で話し合いを行いました。ご利用者様に福祉用具の選定理由と利用料金をご提示させていただき、ご納得いただけない場合は、ご納得いただけるまで何度も選定させていただき努力を惜しまない気持ちを持つことを皆で確認しております。

### 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15	1
2	○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。		0.9	12
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
4	○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。	■	12.1	2
5	○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。	■	12.1	2
6	○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。		5.6	8
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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。		4.7	9
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.1	2
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。		2.8	11
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。		8.4	7
11	○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。	■	11.2	5
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。	■	4.7	9
13	○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
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		10.3	6



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	76 人	76 人

## 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	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。

ご自宅での点検、訪問をさせていただけるご利用者様には、お話を伺うことができ、ご希望や、ご不満、不具合などの細かい点を伺うことが3か月に1度の定期点検でできますが、施設に入所されていらっしゃるご利用者様の場合は、月に1度点検にお伺いさせていただいていますが、ご家族様にお会いできる機会がなかなかないため、モニタリングシートを送らせていただくなど点検後のご報告に努めたいと思います。

## 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	10.7	4
2	○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いわれること。		2.7	13
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
4	○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	2
5	○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
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		5.3	9
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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	10
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	8	6
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。	■	4	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	12	2
11	○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	1
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。		6.7	8
13	○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
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		9.3	5



問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？  
●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
---	-----	-----	-----

## 福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	203 人	203 人

## 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	14.8 %	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	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。

「サービスとは何か」を常に考えて ①気軽にどんなことでも相談できる雰囲気づくり ②丁寧で親切な対応 ③わかりやすい説明 ④商品知識の習得により幅広い用品からの適切な選定と提案 ⑤迅速な対応など、色々なことに気配りをしながら利用者や介護者が共に少しでも快適な生活を送ることができるよう、また、当事業所に相談して良かったと思っただけのような業務をスタッフ全員ができるようにレベルアップしていきたいと考えます。ご利用者様やご家族様は「対応がはやいこと。」を重視されていますので、これからもクイックレスポンスに心がけて取り組んでいきます。

## 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21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。

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」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。

事業者  
利用者  
%  
利用者  
順位

1	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 ●福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	16.2	1
2	○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いわれること。		0	13
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
4	○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。	■	9.4	5
5	○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	3
6	○個人情報や絶対外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対外にもらさないこと。		5.1	9
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●職員の言葉づかい、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	6
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.8	8
9	○福祉用具の品数が充実していること。 ●福祉用具の品数が充実していること。		2.6	12
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。		13.7	2
11	○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。	■	8.5	6
12	○アフターサービスが充実していること。 ●アフターサービスが充実していること。		5.1	9
13	○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
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		10.3	3