

平成26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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.7	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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	4.4	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	4.3	4.5	4.5
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をしていますか？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

### 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
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。		5	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。		2.5	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1.7	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。	■	5.8	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。		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。	■	12.5	1
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。		3.3	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.5	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。		5	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	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。		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	1

平成26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	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.3	4.3	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	4.2	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？	3	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	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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？	3	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

苦情相談窓口の説明は、契約時のみならず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・指導に行い、スタッフ一同が、利用者のニーズに応え、喜んでもらえるサービスが提供できる様、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。		10.1	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	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	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2	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。		7.1	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。		8.1	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。	■	8.1	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。		6.1	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	7.1	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。		7.1	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。		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。	■	10.1	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。	■	14.1	1

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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？	3	4.3	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	4.3	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？	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？	3	4.3	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	4.6	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	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	4	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	4.6	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？	3	4.3	4.7	4.5
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	4.5	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

在宅のサービスは、信頼関係がないと良いサービスにつながらないと感じています。今回、ユーザーの皆様からヘルパーに対して、高い評価をいただき、とてもうれしく感じるとともに、期待にお応えできるよう、今後も研修の充実や、指導の向上に努めたいと思います。新規のユーザー様には契約時の説明や、制度改制についてもご本人様はもちろんのこと、ご家族様にも丁寧でわかりやすい言葉で伝えていきたいと思っています。ご自宅という非常にプライベートなところに入らせていただくことを、常に意識して安心してご利用していただけるように今後もスタッフ一同連携しながら選ばれる事業所作りを目指し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。		17.4	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。		3.3	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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	6.6	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。		5.8	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。	■	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。		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。		4.1	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.7	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。		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。	■	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。	■	12.4	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jもてること。	■	17.4	1

平成26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
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	4.1	3.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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	4.3	4.4	4.5
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をしていますか？	4	4.1	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	4.1	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	4.2	4.2
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	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	40	上記事業所の全利用者のうち、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	39.2 %	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	57.5 %	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。

この度、アンケートへご協力頂き誠にありがとうございました。  
皆様より評価を頂いた事を今後の介護現場で活かされるように話を致しました。  
日頃より、現場職員もインフルエンザ等の感染源にならないようにマスク着用や手洗い・うがいを励行して参ります。今後も安心して自宅で生活がお送り頂けるようにケアマネジャーの方と密にしながら、医療と介護で連携を取って参ります。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。	■	16.3	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いわれること。		4.1	9
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		7.1	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。	■	7.1	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	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。		7.1	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。		3.1	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.1	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。		6.1	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。	■	14.3	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。		8.2	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。	■	17.3	1



平成26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
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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.9	4.5
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	4.5	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	40.5 %	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。

多くの利用者様にご回答を頂き有難うございます。  
今後とも利用者様のご自宅で自立した生活を送ることが出来る様に、お話を良く伺い又関係者と連携を密に取りながら、地域に根ざした事業所を目指します。  
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。	■	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。		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	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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	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。		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。		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	11
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。	■	9.1	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。	■	9.1	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。		12.1	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。	■	18.2	1

平成26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	4.1	3.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	2.9	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	4.4	2.8	4.1
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	4.2	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	3.7	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	3	4.3	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？	3	4	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	4	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	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？	4	4.3	4	4.5
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	3.8	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	3.8	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	4.1	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	4.1	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	3.5	4.2
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	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	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	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。

今回の評価結果から、契約時の個人情報の取り扱いや、苦情受付窓口に関する説明が、お客様に対して分かりやすく適切な説明ができていない事を改めて認識しました。もう少し分かりやすい言葉で丁寧に説明する事が必要です。また、サービスに関しては、ヘルパーによって差が出ない様に指導し、接遇の向上を目指します。弊社では、今後も現場において、適切なサービスが提供されているか適宜、見直し改善しながら、お客様に寄り添ったサービスの提供に努めて参ります。

### 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。		10.3	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。		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。		0	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	7.2	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。		9.3	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。	■	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。	■	10.3	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。		5.2	9
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。		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。		11.3	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。	■	7.2	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。	■	15.5	1

平成26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
2370101475	ホームヘルプサービス四つ葉のクローバー

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	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	2.8	4.1
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	4.2	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	4.5
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	4.3	3.8	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	4.3	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	4.6
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	4.3	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	4.4	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	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	4	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	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	4.3	4.2	4.5
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	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	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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
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。	3.7	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。	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。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	3.7	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。	3.7	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。	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。	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。	7.4	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	14.8	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。	7.4	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。	11.1	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。	11.1	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・信頼感があること。	18.5	1

平成26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
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？	3	4.1	4.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.8	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.4	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.5	4.5
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？	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	4.1	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？	3	4.1	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	4.2
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	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	56.6 %	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	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。

色々な率直なご意見を真摯に受け止め、今まで以上に満足していただけるサービスと選ばれる事業所を目指し邁進していきたいと思っております。いつも同じヘルパーが来てくれる安心感が、ヘルパーの見落としにならないように、利用者様の状況やお声に耳を傾け、気づきの視点を持ち、よりよい提案が出来るよう事業所全体で技術、知識を高めていきます。

### 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。		3.2	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。		1.6	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		3.2	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。		6.5	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。	■	8.1	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。	■	12.9	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。		9.7	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.8	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。	■	8.1	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。		1.6	12
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	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。	■	17.7	1



平成26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	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.3	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	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？	5	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

介護保険のサービスで出来ることと出来ないことを認識をしていただき、掃除全般にヘルパーが対応するのではなく、ご本人様が出来る部分はやっていただけるよう声掛けを行いヘルパーと一緒にできることが見つけられるよう、自立に向けたサービス内容で対応が出来るよう支援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。	■	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。		2.9	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	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		4.9	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。		3.9	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。		6.9	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。	■	4.9	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。	■	7.8	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。		3.9	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.8	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。		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。	■	8.8	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。	■	8.8	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。		16.7	1

平成26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
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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.7	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	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	4	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	4.6	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	4.3	4.7	4.5
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をしていますか？	5	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

今回の評価結果を踏まえ、契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口の説明などお客様に再度分かりやすく説明できるよう再度改善してまいります。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
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。	13.3	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。	3.6	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いわれること。	1.2	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	3.6	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。	6	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	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。	7.2	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。	2.4	12
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。	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。	14.5	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。	12	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・信頼感があること。	16.9	1

平成26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？	4	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.6	4.1
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	4.2	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	4.6	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	4	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？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.5	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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では、男性の割合が極端に少なかった。次回からは末尾番号の制約もあるが、偏らない配慮も必要と考える。ご利用者様との乖離が大きかった苦情窓口の説明は、契約時に行ったのみになるため、事あるごとに、何度も分かり易い言葉で丁寧に行うよう徹底します。ご利用者様の重要としていることは、個人情報保持やヘルパーの対応に安心や信頼を求めていることが分かった。今後は、コンプライアンスや接遇研修を今以上に強化して、ご利用者様、ご家族様が安心して、信頼される質の高い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
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。	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。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	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	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。	12	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	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	12
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	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	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	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・信頼感もてること。	16	1

平成26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	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.8	4.1
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	4.2	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	4.8	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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	4.3	4.8	4.5
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	4.6	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？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

ご利用者様又、ご家族様より温かいお言葉をたくさん頂き有難く思います。その中で、苦情受付窓口につきまして前回ご指摘以降、連絡先を表とし又説明を行い目の留まりやすい場所に貼らせて頂く等、改善してまいりましたが今回の評価を踏まえ再度検討し徹底を行います。又、個人情報や各サービスに関しましても全スタッフの意識徹底が図れますよう研修等で指導に努めます。

### 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。		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。		2.2	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.2	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。		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。	■	4.3	10
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。	■	10.8	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。		5.4	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。		6.5	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.6	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。		3.2	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。	■	9.7	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。	■	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・信頼感もてること。	■	16.1	1



平成26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	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.5	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	4.3	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？	2	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？	2	4	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？	2	4	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？	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	4.3	4.4	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.3	4.2
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	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	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。

契約書、重要事項説明書、苦情受付窓口の説明は、サービス前のことであり、お客様が忘れられていることが多く、この点はどう改善するか、やはりサ責の訪問時に、契約時のみではなく時々は繰り返し説明していくことを考えて実施する。お客様はやはりヘルパーに対しての要望が多く、中でも、サービスの質、身だしなみ、信頼が持てるなどがあり、個々にヘルパーに伝えることと、研修を行ったときに、お客様の立場に立った、行動、言動をしていくよう努められる、ヘルパーの指導を行っていきます。

### 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	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。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		7.5	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。		6.3	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。		6.3	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。	■	7.5	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。	■	2.5	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	7.5	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。		7.5	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。		7.5	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。	■	11.3	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jもてること。		18.8	1

平成26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	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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？	3	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	3	4.3	4.6	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.6	4.2
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	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	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	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。

全体的には自己評価より高い評価を頂いたが、きちんとできていないと言われている設問もある為、その点は大きに反省し、改善していきたい。契約の際の説明の部分で、きちんと説明できていない評価である為、その点も心がけて、丁寧な説明を行っていきたいと思う。いづれにしても、どの設問でも、利用者様全員が満点の評価をして頂けるように、日々努力していきたい

### 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。	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。	3.6	11
3	○口こみで評判が良いと言われること。 ●口こみで評判が良いと言われること。	1.2	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1.2	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	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	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。	4.8	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。	7.2	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	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。	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。	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。	3.6	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・信頼感もてること。	18.1	1

平成26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) → 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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.3	4.1
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	4.2	3.2	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？	4	4.2	3.8	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	4.3	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	4.3	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？	5	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？	5	4.3	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	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	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	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	4.3	4.2	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	3.2	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	3.4	4.2
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	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	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	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	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。

共通設問においての利用者評価が事業所評価より下回っており、管理者として大いに反省すべきところですが、今後は今以上、丁寧に、分かりやすく心をかけていきたいと思えます。  
現場のスタッフは概ね利用者評価が上回っており、これを励みに、より一層利用者様、ご家族の方の満足感にお答え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	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	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	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。	0	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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	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。	12	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。	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。	4	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。	8	5
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。	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。	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。	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・信頼感もてること。	12	2

平成26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
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	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.6	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.8	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	4.3	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	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	4	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	4.8	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	4.3	4.8	4.5
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をしていますか？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

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。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	事業所	利用者 %	利用者順位
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。	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。	3	11
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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	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。	11.9	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。	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。	5.9	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。	5.9	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	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。	8.9	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。	12.9	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。	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・信頼感もてること。	19.8	1



平成26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？	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	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？	5	4.3	4.4	4.5
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をしていますか？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

契約時の説明は広範囲のため、一回の説明では後々分からない所もできます。今後の改善策として、①分かりやすい言葉を使う②ポイントを抑える③問題点が発生したらお客様と一緒に契約書の再確認をする④お客様に負担がかからない程度にその都度説明をする。お客様情報をケアマネージャーと共有する方法は、口頭だけの報告で終わらず必ず情報連絡票を取り交わす。お客様がヘルパーに期待されていらっしゃることで、現実のギャップを感じられた時、その気持ちを受け信頼関係の構築に努力を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
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	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。	3.5	10
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	5.3	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。	8.8	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。	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。	7.1	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。	2.7	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	1.8	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。	5.3	8
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。	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。	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・信頼感もてること。	15.9	1

平成26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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.3	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	4.5	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	4.3	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	4.6	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	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	4	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？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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	4.3	4.2
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	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 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

ご利用者様・ご家族様より全体的に良い評価を頂きありがとうございました。今後も言葉使いや態度、身だしなみや技術等サービスの質の向上を目指し定期的に研修を行います。また、ケアマネジャー・他職種との連携を図りながら、満足・信頼して頂けるよう心がけ、生活の質が少しでも良くなったと実感して頂けるように努めて参ります。契約時のサービス内容などについても、再度解りやすい説明の機会を作り、要望や意見をお伺いし、今後のサービスに活かして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。	16.4	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。	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。	0.9	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	7.8	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。	7.8	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。	4.3	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。	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。	9.5	4
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.6	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	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。	11.2	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。	6.9	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・信頼感もてること。	14.7	2

平成26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
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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.9	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	4.3	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？	5	4	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	4	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	4.9	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	4.3	4.9	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	26.5 %	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	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。

「全般にヘルパーの声が大きいのに困ることがある。」とのご指摘があり、私達では気づかなかったことに恥じており、教えられました。そういった利用者様・ご家族様の貴重なご意見を今後も大切に、また至らなかったところを職員一同、周知し改善してまいります。

### 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。		15.6	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。		0.8	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いわれること。		6.6	6
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.5	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。	■	5.7	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。		0.8	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。	■	13.9	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。		4.9	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。		1.6	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0.8	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。		1.6	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	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。	■	13.1	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jもてること。	■	18.9	1

平成26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
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？	5	4.1	4.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.8	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	4	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	4.3	5	4.5
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をしていますか？	5	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	30.9 %	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	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。

地域の皆様に信頼の得られる事業所となる様に、ユーザーの皆様より評価いただいた結果を今後のサービスに活かして、より安心で良い介護サービスの提供できる体制づくり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。	■	11.3	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。		3.2	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。 ●事業所の知名度が高いこと。		3.2	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。		6.5	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。		3.2	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。		0	13
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	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	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	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。		8.1	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。	■	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。	■	14.5	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。	■	19.4	1



平成26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	4.1	4.7	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.8	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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をしていますか？	5	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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。

利用者様の状態の変化や状況を把握し、訪問介護員に情報を伝達し、利用者様に安心していただけるサービスを心がけて管理をしていきたい。

### 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
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	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。	7.8	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。	5	10
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1.4	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	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。	4.3	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。	10.6	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。	11.3	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。	9.2	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.1	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。	9.9	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。	4.3	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。	5.7	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。	8.5	6

平成26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
2370300572	北医療生協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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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？	5	4	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	27.8 %	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。

当事業所は4.5と高い評価をいただきました。（全体平均4.4）  
 ただ契約時の説明（問2と3）が他項目と比較すると低い評価になりました。  
 契約時ご説明させていただいていますが、今後も契約時にご説明するとともにサービス提供責任者会議などでも繰り返しお伝えしていきます。また、自由記載欄に頂いた「食事介助」に関するご意見については、すぐに月例会で取り上げさせていただきます。今後も安全第一で対応させていただきます。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。	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。	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。	2	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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	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	13
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
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。	5	9
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。	10	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	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・信頼感もてること。	18	1

平成26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？	3	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.4	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	4.3	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	4.4	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	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	4	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？	5	4.3	4.6	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.6	4.2
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	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	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	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。

前回の評価と比べ今回は全体的に高い評価をいただき大変嬉しく思いました。ただ、全体的な評価の中でも苦情窓口の説明と訪問時に手洗いうがい等の感染予防の評価が不十分だったと認識しております。苦情窓口の説明に関しましては、今一度ご利用者様やご家族様にご理解いただけるように、わかりやすく丁寧に伝える次第です。感染予防に関しましては、研修等を聞きヘルパーに周知徹底していきます。今後もご利用者様に満足していただけるサービス提供ができるよう努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	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	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	11
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		15	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。		10	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。		7.5	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。		2.5	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。		5	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.5	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。	■	0	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。		15	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jもてること。	■	20	1

平成26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
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	4.1	4.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.7	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	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	4	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？	4	4.3	4.6	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	76.9 %	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	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。

定期的な事業所研修会の場で常勤者・登録介護員共に、今回の評価結果課題として取り上げ分析し改善する為の話し合いを行います。  
現場の訪問介護員には常日頃から危機管理意識を持たせ、いかなる場合にも適切かつ敏速に対応することで利用者との信頼関係を深めサービスの質向上につなが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
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	○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。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	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。	5.6	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。	6.5	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。	2.8	11
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。	9.3	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。	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。	6.5	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・信頼感もてること。	21.3	1



平成26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) (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	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.9	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.7	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

感染症予防の為に講習等を行なってきたが、利用者様には目に見える形で効果があらわれていなかった為、再度不安を与えないようにサービスを提供していけるように講習等を行なっていきます。

### 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。	■	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。		1.9	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。		3.8	11
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		5.7	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。		4.8	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。		3.8	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。	■	9.5	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。		5.7	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.8	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。		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。	■	11.4	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jもてること。	■	16.2	1

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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？	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	5	4.3	4.8	4.5
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	4.6	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？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	12.4 %	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	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。

今回当事業所のユーザー評価を見て、共通設問「苦情受付窓口について分かりやすかったですか？」サービス別設問「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？」の設問にお客様との乖離が感じられました。どちらとも、お客さまにとっては身近なことで大切なことです。どなたにも分かりやすいようにご理解できるような説明が必要と痛感しました。お客様、ご家族からも安心してご利用できるよう、より明解に話しやすい・分かりやすいを意識して、今まで以上の評価をいただけ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。	■	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。		3.6	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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		9.6	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。		6	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。	■	2.4	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。	■	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。		9.6	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.4	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。		13.3	2
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。	■	7.2	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。	■	18.1	1

平成26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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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	4.2	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	4.4	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	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	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	4.2	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	4.3	4.3	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	30.6 %	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。

今回ご意見いただきました件については、ヘルパー研修時 指導し改善していきます。  
今後も ご利用者様の声を聞き、より良いサービスを提供でき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	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
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。		1.8	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。		0.9	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	5.3	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。		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。	■	9.6	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。	■	7.9	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	10
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	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	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。		7.9	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。	■	19.3	1

平成26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	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	4	4	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	4	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	4.5	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	4.3	4.5	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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、実際にコメントをいただいたことで、普段気づかない部分に目を向けることができました。知識の向上を図ると同時に、接遇面を学び直し相手に対する声かけ方法、それに対する相手の受け取り方などを、再度認識していきたい。

### 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。		0.8	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。		3.2	10
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		3.2	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。	■	7.9	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。	■	12.7	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。		1.6	13
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。		5.6	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。	■	7.9	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。		13.5	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	1



平成26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	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.8	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	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	4	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	4.3	4.7	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

全体に高評価をいただきましたが、唯一、全体平均より少し下回っていたのが、感染予防でした。今後は、ヘルパーのサービス開始時の手洗い、うがいを徹底したいと思います。また引き続き、利用者様、介護者様に喜んでいただけるよう、サービス提供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。	■	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。		3.8	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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		7.7	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。		10.3	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。	■	3.8	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。		5.1	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.3	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。	■	6.4	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。		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jもてること。	■	21.8	1

平成26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
2370401180	ニチイケアセンター名西

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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.6	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.6	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	4.3	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	4.7	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	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	4	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	4.5	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	4.3	4.5	4.5
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	4.2	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をしていますか？	3	4.1	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	4.1	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	4.3	4.2
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	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	43.5 %	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。

相談や苦情受付についてしっかりとした伝達ができていることがわかったことから、契約や訪問の際的確に連絡先を伝え、しっかりとお伝えするように徹底することが必要である。今後このような際には契約書を改めて一緒に読みながら説明するなど、利用者様にとってわかりやすい説明を行えるよう事業所としても徹底できるように教育していきたい。また、自己においてもしっかりとお伝えできるようにすることを心掛けたい

### 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。	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。	0.9	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	9.6	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。	5.2	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。	11.3	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。	7.8	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。	2.6	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.5	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。	4.3	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。	12.2	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。	10.4	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jもてること。	15.7	1

平成26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？	3	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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？	2	4.3	3.7	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	4.3	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	4.6	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	4.3	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？	2	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	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	4	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	4.3	4.9	4.5
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？	3	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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	36.7 %	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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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。	4.2	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。	0	10
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	4.2	7
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	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。	0	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。	12.5	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。	0	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。	8.3	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	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。	12.5	2
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	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。	12.5	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。	29.2	1

平成26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	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.8	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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をしていますか？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

この度の結果を踏まえ、個人情報の取り扱いや苦情窓口についての説明など、より確実に行わなければならないと言う事。またヘルパーの知識や技術の向上、言葉遣い、態度など社内研修などを充実させ、ご利用様により満足して頂けるよう努めて参ります。

### 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
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。		4.4	10
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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		5.3	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。		8.8	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。		4.4	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。	■	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。		6.2	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.7	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。	■	5.3	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。	■	13.3	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。	■	15	1



平成26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) (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	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.4	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

当事業所ヘルパーの丁寧な言葉使いや、約束の時間を守ることなど、実際にサービス提供を行うヘルパーについて高い評価をいただきました。正確な時間に訪問させていただくため、毎日事業所からその日のお客様の活動時間をメールで連絡していることも一因と考えております。

一方で、契約時の説明や利用当初などに行う説明がお客様にとって充分でないことがわかりました。改善点として、お客様に対し、必要に応じて繰り返し、丁寧に説明し書面を見やすい場所におかせていただくことによりお客様により一層理解していただけるよう心がけて参ります。

### 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。	■	14.9	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	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		10.6	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	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。	■	8.5	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。		7.4	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。		5.3	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	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。		5.3	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。	■	9.6	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。		10.6	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jもてること。	■	14.9	1

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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	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。

ユーザー評価の結果、利用者様から良い評価をいただき、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、利用者や家族の要望等を伺って、サービスの向上に役立てる様にしていきます。また、従業員の教育・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
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。	3.4	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いわれること。	0	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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	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	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。	10.2	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。	10.2	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。	10.2	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	1.7	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。	6.8	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。	6.8	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。	8.5	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・信頼感があること。	15.3	1

平成26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	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.8	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	4	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	4.3	4.8	4.5
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	4.8	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をしていますか？	5	4.1	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	4.1	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	4.8	4.2
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	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	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	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。

評価結果によると、サービス提供についてはヘルパーとの信頼関係も良好である。清潔感がある・大事にしてもらってるのがわかる、など有難い言葉をいただき嬉しく思います。しかし利用者様のかくれた遠慮のない言葉が聞ければと思っています。中には我慢したりお世話になっているので言えないと思われる利用者様もいる事を理解しサービスに取り組みなければいけないと日々考えています。利用者ヘルパーが長い間の付き合いでなれ合いになったり、ヘルパーが面倒を見てやっているといた勘違いが一番気を付けなければいけないと思います。ヘルパーが専門職として利用者の自立に向けて寄り添ったサービスの提供がなされる事ができる様努力します。

### 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。	■	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。		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いわれること。		0.7	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.2	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。	■	4.4	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。		8.8	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。	■	2.9	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。		11	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.5	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。		8.8	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。		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。		7.4	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jもてること。	■	14	1

平成26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？	3	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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？	5	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.6	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	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	4	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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。

契約時の説明がやはり分かりにくく思われて見える方も、見えるようです。今後はもっと分かり安お話できるよう、言葉を考えながら話させていただきます。今後共に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。	18.8	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。	1.8	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いわれること。	0.9	14
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	6.3	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。	6.3	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。	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。	4.5	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。	4.5	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.5	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。	3.6	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。	9.8	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。	12.5	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。	12.5	2



平成26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
2370500627	福祉の幸鳥居訪問介護事業所

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	4.1	3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	2.6	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	4.4	3.2	4.1
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	4.2	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？	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	4.3	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	4.3	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	4.5	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	4.3	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？	3	4	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	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	3.9	4.2
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	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	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	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・重要事項説明書に関する説明をもっとお客様やご家族様に分かりやすく説明を心がける。  
苦情受付窓口に関する説明をもっとお客様やご家族様に分かりやすく説明を心がける。  
個人情報に関する説明をもっとお客様やご家族様に分かりやすく説明を心がける。  
サービス提供責任者の訪問に関して、訪問回数をもっと増やしてお客様やご家族様のご意見に耳を傾ける機会を増やしていきたい。

### 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。	■	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。		3.9	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	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	9.7	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。		4.9	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。		12.6	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。	■	5.8	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。		4.9	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.9	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。	■	4.9	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	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	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。	■	19.4	1

平成26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
2370500742	稲西ケアセンター

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	4.1	4.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	4	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	4.9	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	4.3	4.9	4.5
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	4.9	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	4.7	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	4.1	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？	3	4.1	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	4.2
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	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	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	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	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。

⑩について利用者様より感染予防の意識が足りないとの指摘を頂き、社内研修にて行っている内容が実践で生かされていない事への気づきを頂きました。今後は、感染予防を日常的に意識しサービス前後及びサービス時においての手洗い・うがいを徹底していきます。

### 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
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。	3.4	11
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。	1.7	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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	○サービス提供時以外でも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。	7.7	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。	7.7	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。	6	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	3.4	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。	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。	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。	10.3	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・信頼感もてること。	17.1	1

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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	4.7	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	4.3	4.8	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

契約時の契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口等の説明が わかりづらいとの結果が出ているので 今後は機会のあるごとに 利用者様に説明声掛けを行っていき より良いサービスをさせていただけ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。	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。	3.4	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。	0.9	14
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1.7	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。	6.8	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。	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。	8.5	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。	7.7	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。	5.1	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.6	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。	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。	9.4	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。	12.8	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・信頼感がもてること。	17.1	1

平成26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	4.1	4	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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？	5	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	16.7 %	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	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・個人情報等の説明事項の際、同居でない家族へも連絡し説明すると共に場合によっては立ち会って頂く。感染予防について事業所内研修時徹底するよう指導していく。

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

次の表は、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。	■	14.7	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	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。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.6	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。		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。	■	7.8	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	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。		5.2	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。		4.3	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.4	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。		4.3	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。	■	11.2	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	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。	■	17.2	1



平成26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	4.1	3.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.8	4.1
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	4.2	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？	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	4.3	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	4.3	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？	5	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	4.3	4.3	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	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	4	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	4.3	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.1	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に基づいたサービス提供ができていますか？	4	4.1	4	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

独居の高齢者さま等に契約の話をわかりやすく、今まで以上に丁寧に話しをすることを心がけるように取り組むヘルパーの質の向上、介護研修などを行いスキルアップをする。現在、早朝夜間、日曜の対応ができていないので、スタッフ確保を図る。利用者様の声をよく聞くようにする。

### 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。	■	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。		1.9	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。		2.8	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.8	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。		4.6	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。		6.5	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。	■	4.6	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。	■	4.6	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。		4.6	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	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。		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。	■	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。		13	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。	■	14.8	1

平成26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	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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？	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	4.3	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？	3	4.3	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	4.6
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	4.3	4.3	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	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？	5	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	4.1	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	4.3	4.3	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	200 %	上記事業所の全利用者のうち、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	26.7 %	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（特に苦情に対する連絡先）を丁寧に説明していきたい  
保険内で出来る出来ないサービス内容を、契約時にしっかり説明しておくべきだった

### 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。	■	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。		9.1	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いわれること。		0	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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	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	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。		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。		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。		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。		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。	■	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。	■	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jもてること。	■	15.2	1

平成26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？	3	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.7	4.1
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	4.2	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？	3	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？	3	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	3	4.3	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？	3	4	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？	3	4	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？	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	4.3	4.2	4.5
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	3.8	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	4.1	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	4.1	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	3.8	4.2
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	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	31.9 %	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。

ご利用者様やご家族様とコミュニケーションがとれ、身体的・精神的な負担が軽減ができるような助言・提案がしていけるよう、研修等で学んでいきたいと思えます。  
また、より信頼して頂けるようサービス提供責任者を担当制とし、訪問を増やす事で、ご意見・ご要望を伺い改善に努めていきます。

### 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。	0.8	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。	1.5	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	0.8	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。	6.1	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。	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。	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。	11.4	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。	6.1	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.3	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。	6.1	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。	11.4	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。	9.1	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・信頼感もてること。	15.9	1

平成26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
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？	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.4	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？	3	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.3	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	4.1	4.3

- 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？
- 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	4.2
---	-----	---	-----

4	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	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	12	上記事業所の全利用者のうち、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	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	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。

まずは、ユーザーの皆様から自己評価以上の評価をしていただけたことを嬉しく思います。ユーザーの皆様へ感謝申し上げるとともに、今後さらなる質の向上に努めて参ります。

入居の際の説明の解りやすさや介護業務に対する満足度についてどの程度の評価をいただけるのか不安もありましたが、思っていた以上の評価をいただくことができ、自信に繋がりました。

乖離の目立つ項目は全て自己評価が低かったことによる結果ですので、今後はもう少し自信をもって日々の業務に取り組んでいければと思います。

### 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 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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
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	10
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。	■	12.7	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。		1.8	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		7.3	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。		7.3	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。	■	10.9	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。		3.6	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。	■	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。		12.7	1
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。		5.5	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。		7.3	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。		3.6	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。	■	12.7	1



平成26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	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.8	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	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	4.3	4.9	4.5
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？	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？	4	4.1	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	4.1	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	4.5	4.2
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	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	17.9 %	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	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。

中区介護保険事業所では、ご利用様・ご家族様に安心感・信頼感のあるヘルパー対応を心がけ、サービスを受けることで生活が向上した、という実感を抱いていただくこと、個人情報管理を徹底することで安心してサービスを受けていただくことについて心がけてまいります。

今回、全項目において全体平均を上回る高い評価をいただき、特に臨機応変の素早い対応や約束の時間通りのご訪問について、日頃からのご利用様・ご家族様、ケアマネジャーをはじめとするサービスに関わる関係機関とのコミュニケーションを引き続き密に図ることで実現し、よりご満足いただけるサービス提供に努めます。

### 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。	12.9	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。	1.2	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。	3.5	10
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1.2	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。	9.4	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。	3.5	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。	12.9	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。	8.2	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。	4.7	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.2	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。	2.4	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。	4.7	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。	7.1	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。	20	1

平成26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	4.1	4.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.7	4.1
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	4.2	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	4.9	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	4	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	4.9	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、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.8	4.5
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？	5	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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。

評価をみるかぎりでは、ケアについては、ほぼ満足していただいているので少し安心しました。契約書や重要説明書等は、かみくだいて説明していますが、漠然としか納得できていない状態ではないかと考えこれからは、もっと理解していただける様に説明したいと思います。サービス時間や内容についての評価は、御利用者様のニーズをとらえ、ケアマネジャーへの報告を密にして連携を深め、御利用者様のサービスに勤めたいと思います。又、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。	■	13.3	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。		3.3	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	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	8.3	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。		1.7	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。	■	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。		11.7	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。		8.3	5
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。		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。	■	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。		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jもてること。	■	18.3	1

平成26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
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	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.5	4.5
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	3.8	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？	5	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

ご利用者様からたくさんのコメント・評価をいただき感謝いたします。良い評価・厳しい評価、どれも貴重なご意見として真摯に受け止め、改善に努めてまいります。  
特に、スタッフ間にバラツキがあるというご意見が多くありました。今後の課題とし、どのスタッフでも均一なサービスが提供できるよう、しっかり研修していきたいと思っております。  
今回の評価をしっかり分析し、今後より一層良いサービスが提供できるよう精進してまいります。

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

次の表は、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。	■	16.3	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。		1.3	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	11
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		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。		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。	■	12.5	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。	■	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。		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	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	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。		11.3	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	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。	■	15	2

平成26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？	4	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	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	4.3	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	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	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？	5	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？	5	4.3	4.2	4.5
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？	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をしていますか？	5	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

私たちヘルパーは、ご利用者様とご家族様に対し、笑顔で安心して日常生活が送れるようご支援させて頂きたいと常に思っております。それでも皆様が満足して頂く支援が中々できていないのだと、今回皆様にご指摘頂き確認したところです。反省すべき点は真摯に受け止め、速やかにヘルパーへの指導及び研修を実施し、改善に努めてよりご満足頂けるサービス提供を実践していくこととします。  
今後もより一層ご利用者様の気持ちに寄り添い、安心した生活が送れるよう心掛けます。

### 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。		16.5	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。		1.9	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	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		11.7	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。		4.9	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。	■	9.7	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。		4.9	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。	■	7.8	5
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。		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。	■	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。	■	7.8	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jもてること。	■	16.5	1



平成26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
2370600773	菜の花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	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.8	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？	3	4.3	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	4.3	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？	3	4.3	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	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	4	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	4.3	4.9	4.5
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	4.9	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	4.8	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

今回、契約時の内容の説明不足のご指摘頂きました。  
 今後は利用者様の解りにくい部分を分析し、サービス内容や、料金の説明などはより時間をかけて説明させて頂くよう、従業員一同改善させて頂きます。

### 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	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。		1.1	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	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	11.8	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。	■	8.6	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。		7.5	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。		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。		4.3	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	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。		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。	■	16.1	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。		8.6	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	2

平成26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) (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	4.1	4.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.9	4.5
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	4.8	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

長年ユーザー評価を続けていますが、利用者様のご感想を拝見する度に新たな気持ちになります。今後も利用者様、またご家族様の支えになれ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	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	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。		2.2	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		4.3	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。	■	7.2	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。		7.9	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。	■	6.5	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。		9.4	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。		4.3	10
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。		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。	■	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。		9.4	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jもてること。	■	12.9	2

平成26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
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	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	5	4.4	4.7	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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？	4	4	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	4	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	4.3	4.5	4.5
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	4.7	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	31.9 %	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。

事業者とご利用様の意識の差が少しあると思われます。やはりご利用様はヘルパーの質の良さを一番に求めてみえる事がわかりました。ヘルパーの教育を最重要に取り組み、人間性、優しさを求める人材を追求して、ご利用様に安心して選ばれる様な事業所に向けて努力したいと思います。

### 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。		7.8	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。		5.4	6
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		5.4	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。		3.1	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。	■	2.3	14
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。	■	5.4	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。	■	13.2	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。	■	5.4	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.7	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。		4.7	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。		3.1	12
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。	■	20.2	1

平成26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
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	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.2	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.6	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	4.3	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	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	4	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	4.3	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？	5	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	27.8 %	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	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	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。

ヘルパー教育を徹底し、事業者と利用者様との意識の差ができていた項目を改善し、サービスの質の向上、利用者様の生活の向上を常に行っ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。		14.5	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。		1.4	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。		1.4	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1.4	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。	■	8.7	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。		7.2	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。	■	8.7	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。	■	8.7	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。		4.3	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.2	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。		8.7	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。	■	5.8	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。	■	8.7	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jもてること。		13	2



平成26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？	4	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	12.7 %	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	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。

今回ご回答いただきました中で、特に不満苦情の対応について、ご本人様に比べて同居ご家族様の評価が低い結果となりました。今後はご本人様だけでなく、ご家族様に対しても迅速な対応を心がけ、さらに満足いただけるサービスを心がけていきます。また、お客様が重要とされているヘルパーの身だしなみや、ヘルパーが介護の提案をできるといった、ヘルパーの資質向上にも努めます。

### 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。	■	17.3	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。		2.7	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。		0.9	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	7.3	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。		5.5	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。	■	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。	■	5.5	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。		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。		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。		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。		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jもてること。	■	17.3	1

平成26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	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.7	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？	3	4.3	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	4.6	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	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	4	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	4.3	4.4	4.5
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	4.4	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	4.1	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？	3	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

個人情報の保護に関して、弊社の他の項目よりも評価が低いことから、より一層お客様やヘルパーさんの個人情報の取り扱いには細心の注意を心掛けてまいります。  
また、お客様の重要と思われる項目に、ケアマネジャーとの連携やサ責の訪問についてのご関心が高い結果が出ております。この辺りを今まで以上に密に行うことができるよう、改善してまいります。

### 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	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。	6.1	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	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	4	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。	10.1	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。	6.1	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。	7.1	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。	8.1	6
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	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。	2	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。	10.1	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。	9.1	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・信頼感がもてること。	15.2	2

平成26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	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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？	5	4.3	4.4	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.3	4.2
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	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	238	上記事業所の全利用者のうち、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	87.5 %	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	108	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	45.4 %	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。

契約時の説明や個人情報の取り扱いに関する説明は、利用者様にとってより分かりやすいものとなるよう心掛けてまいります。ヘルパーに対してはおおむね良い評価をいただいておりますが、利用者様の満足が得られる様な接し方や技術、知識の習得について継続して指導を行っていきたいと思います。日時の変更や利用者様の要望やご意見にはサービス提供責任者がすばやくいてねいに対応し、利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切に、お気持ちに沿ったサービス内容となるよう努めます。

### 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。		1.5	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。		0.9	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	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。		7.7	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。	■	7.9	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。		4.4	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.4	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。		5.5	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。	■	10.7	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。	■	16.2	1

平成26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
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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

全体的に高い評価をいただき、日々ヘルパーが努力をしている事がわかり大変有難く思いました。ヘルパーの時間厳守や、言葉遣い、身だしなみについて、高い評価になっていましたが、サービス提供者の利用者宅に適宜の訪問や、利用者家族の意見を聞く項目については、若干低い評価となっております。今後は利用者宅に、頻繁に訪問して意見を聞く様に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	事業所	利用者 %	利用者順位
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。	1.9	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。	1.9	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	3.9	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。	8.7	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。	3.9	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。	7.8	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。	6.8	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.8	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。	8.7	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。	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。	16.5	1



平成26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
2370700995	ヘルパーステーションほかっと軒

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	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.6	4.1
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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.6	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	4.3	4.7	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

利用者様の生活内容でお困りのことを、毎回の派遣から読み取ることや、訪問時お話しをじっくり聞き、日々の生活向上に繋げられるような支援をしていきます。  
利用者様のご要望にお答えができるよう内部研修及び外部研修を積極的に行い、訪問するヘルパーの質向上を図り『できる事』を増やしていきます。

### 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。	■	6.9	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。		6.9	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	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		3.9	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。	■	8.8	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。	■	6.9	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。		6.9	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。		7.8	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。	■	6.9	6
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。		3.9	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。		10.8	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。		10.8	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。	■	18.6	1

平成26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
2370701118	ニチイケアセンター鶴舞

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	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	3.3	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.5
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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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？	5	4	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	4.4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	16.7 %	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。

契約時の説明や介護計画の説明が出来ていると思ってもご利用様にきちんと伝わっていないで過ぎてしまっている事などがわかりました。モニタリング時に介護計画の確認を行うなどし、ご利用様にサービスの内容を理解し納得して頂けているのかなど、きちんとした聞き取りを行っていけるよう、モニタリングの仕方等も検討していきます。また、ケアマネージャーとの連携も更に強化し信頼を頂ける事業所づくりに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。	12.5	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	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	11
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	4.2	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。	4.2	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。	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。	8.3	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。	4.2	7
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	4.2	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。	12.5	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。	12.5	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。	16.7	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。	20.8	1

平成26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	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？	5	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.9	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	4.3	4.9	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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	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。

- ヘルパーは介護サービスについてわかりにくい言葉を使わずに、詳しく丁寧に説明するように心掛ける。
- サービスの提供は時間を守り、適切に正確に行うようにする。
- 利用者に不安、不信感を与えないように言葉遣い、身だしなみに気を付ける。  
感染予防の手洗い等も常に心に留めて行動する。  
利用者の声として評価結果を受け入れ、より良いサービス提供ができ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。	■	15.5	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。		1.4	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。		1.4	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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	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。		4.2	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。	■	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。		9.9	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。		2.8	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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	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	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
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。	■	19.7	1

平成26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？	5	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.8	4.5
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の気配りをしていますか？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

今回の評価では、ご回答いただいたお客様から概ね良い評価をいただきありがとうございます。この結果に満足することなく、職員の自己研さんに努めてまいります。個別の評価項目の内、苦情受付窓口についての説明が分かりやすいかの評価点数が他の項目より低かったため、今後はより丁寧かつ分かりやすい説明を心掛けてまいります。

### 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
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	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。		1.1	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。		3.2	11
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		3.2	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。	■	10.6	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。		7.4	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。	■	11.7	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。	■	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。		5.3	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.3	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。	■	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。		10.6	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。	■	8.5	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・信頼感もてること。		16	1



平成26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
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) → 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	4.1	5	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	5	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	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	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	4.3	5	4.5
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の気配りをしていますか？	5	4.1	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	4.1	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に基づいたサービス提供ができていますか？	5	4.1	5	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

ユーザー評価を行い利用者様からあたたかいお言葉をいただくことができ感謝の気持ちでいっぱいです。利用者様のお言葉を励みにこれからも笑顔で楽しくもっともっと上を目指してサービスを行いたいです。

### 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	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
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	○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。		9.3	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いわれること。		6.7	7
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		5.3	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。		10.7	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。	■	9.3	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。		4	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。		10.7	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	12
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。	■	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。		2.7	14
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。	■	5.3	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・信頼感がもてること。	■	8	6

平成26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？	3	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	3	4	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	4	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？	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？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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？	3	4.1	4.5	4.2
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	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	16.7 %	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	103.3 %	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、ヘルパー、事業所の対応について、高い評価、ご意見をいただき誠にありがとうございます。毎月のモニタリングでは、利用者様の状態把握などでき、こまめに要望など伺えるようになってきていると思います。今後もスキルアップ教育、研修等を行い、ヘルパーの質の向上、技術、知識、安心と信頼を心掛け、より一層ご満足いただけるサービス提供を目指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。	■	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。		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。		1.4	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		4.2	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。	■	11.9	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。		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。	■	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。		2.1	11
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。		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。	■	9.8	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。		11.9	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jもてること。	■	19.6	1

平成26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
2370800266	ニチイケアセンター瑞穂

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？	5	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.4	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	4.3	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	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	4	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、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	4.4	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	28.6 %	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。

### 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。

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。	16.9	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。	1.4	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。	2.8	11
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	1.4	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	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。	4.2	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。	4.2	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。	8.5	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。	7	7
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。	9.9	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。	12.7	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。	11.3	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。	12.7	2

平成26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？	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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。

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。  
今回の結果は全体的に前回よりも評価点数が上がっていましたが、苦情受付窓口に関しては説明不足の点がありました事、反省致しております。感染予防に関しましてもやや低い評価となっておりますので更なる徹底を行いたいと思います。これからは安心して在宅での生活を送って頂けるよう職員一同精一杯努力して参りま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。	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	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。 ●事業所の知名度が高いこと。	2.8	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。	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。	6.5	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。	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。	3.7	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.6	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。	8.3	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。	14.8	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。	10.2	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・信頼感もてること。	12	3



平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.7	4.5
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	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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	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。

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。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。	■	22.2	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	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	8
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		0	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。		0	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。		0	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。		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。		11.1	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。		0	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		11.1	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。	■	0	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。	■	11.1	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jもてること。	■	22.2	1

平成26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
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？	4	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.7	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	4.5	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	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？	5	4	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	4.2	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	4.3	4.2	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	3.7	4.2
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	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	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。

ヘルパーの介護知識や技術向上の為、今まで続けている社内研修をより強化し、又ケアマネジャーや利用者様のご家族と十分な連絡をとり在宅訪問を行い満足して頂ける様改善に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。		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。		0	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	3.2	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。		5.3	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。	■	9.6	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。		11.7	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。		6.4	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	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	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。	■	9.6	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。		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jもてること。	■	16	1

平成26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
2370801595	ヘルパーステーション大喜

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	4.1	5	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	5	4.1
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	4.2	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	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	4.3	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	4.3	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	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	4.3	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	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	4	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	4.7	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	4.3	4.9	4.5
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	4.8	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？	2	4.1	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	4.1	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	4.8	4.2
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	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	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	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	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	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。

概ね評価はいただきましたが、特に訪問時間の厳守・訪問介護員の身なりや態度などについては、今後もさらに注意しながら、取り組んで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。	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。	2.3	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。	2.3	9
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	2.3	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。	9.1	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。	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。	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	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。	0	14
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	2.3	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。	2.3	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。	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。	11.4	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。	15.9	2

平成26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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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？	5	4	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	4	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	4.3	4.7	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	18.2 %	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。

このユーザー評価を重く受け止め、今後のサービス改善に活かしていきます。  
特に、ご利用者様やご家族様のご意見に対しては一層傾聴し、思いに寄り添う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	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
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
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。		0.8	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1.7	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。		4.2	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。		8.4	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。	■	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。	■	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。		5	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.9	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。	■	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。	■	12.6	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。	■	15.1	2



平成26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	4.1	3.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	3.3	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	4.4	3.7	4.1
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	4.2	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	4.5
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	4.3	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？	4	4.3	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？	4	4.3	4.3	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	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	4	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	3.8	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	4.3	4.3	4.5
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	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？	5	4.1	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	4.1	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	3.4	4.2
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	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	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	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	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。

平均を下回る評価項目が多かったことを真摯に受け止めて今後のサービスにつなげなくてはならない。特に「できていない」という欄に2つも解答のあった訪問時のうがい・手洗いなどの感染症対策はご利用者様を危険にさらしてしまうこともある為、現場のヘルパーの意識のみならずシステム面でも改善していく必要がある。また重要事項説明書の説明等は書面を更新するなどの改善に努めてきたが、まだ不十分であるため今後も改善に努めていきたい。

### 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。	■	11.6	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	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		4.7	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。	■	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。		2.3	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	4.7	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。		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。		16.3	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。		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jもてること。	■	18.6	1

平成26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？	5	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	5	4.4	3.6	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4	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	4.7	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	4.3	4.7	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

契約時の説明不足のご指摘がありました。今後、ご利用者様にご理解いただける様、今以上に注意をします。訪問時のケア、スタッフの姿勢、身だしなみなど好感は持っていたりしている状況を嬉しく思います。スタッフ一同、この事を励みに頑張ります。

### 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。	■	3.6	10
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。		2.4	11
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.4	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。		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。	■	4.8	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。		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。	■	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。		1.2	13
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.1	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。	■	8.3	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。		13.1	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。		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jもてること。	■	20.2	1

平成26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
2370901213	オーネストひびの大宝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？	3	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4	4.1
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	4.2	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	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	4.3	3.7	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	4.3	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	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	4.3	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？	2	4.2	3.7	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？	2	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？	2	4	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？	3	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	4.3	4	4.5
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	3.7	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？	2	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	4.1	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	4.1	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？	2	4.1	3.7	4.2
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？	2	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	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	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	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。

ご利用者様もしくは、ご家族への対応・援助の行い方を改善していきたい。ヘルパーは、直接入る利用者様に対しての言葉使いやサービスの行い方をもう一度見直し、内容的にも把握して改善していきたいです。また、サービス提供責任者も本当にサービス内容等が理解して頂いているか、きちんと説明出来ているかを確認し、利用者様・ご家族様に安心してサービスを受けて頂けるように日々心がけていきたいです。

### 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	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
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。		6.7	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。		0	10
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		6.7	5
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	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	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	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。	■	0	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。		13.3	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	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。		6.7	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。	■	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。	■	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。	■	13.3	3

平成26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？	3	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	4	4.3	4.8	4.5
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	4.7	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？	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	4.1	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	4.1	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	4.1	4.2
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	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	26.5 %	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。

契約時の説明についてわかりやすく・丁寧にお伝えさせていただいておりますが、まだ不十分のようです。今後も引き続きわかりやすい説明を心掛けておこないます。  
サービス提供により体調・日常生活が向上するように今後も支援して参ります。

### 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	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
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。		1.9	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。		3.7	10
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		5.6	7
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	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。	■	1.9	13
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。	■	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。		3.7	10
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。		5.6	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。	■	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。		7.4	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。	■	13	2



平成26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
2371000429	医療法人開生会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？	5	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.6	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	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	4	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	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.1	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	4.2	4.2
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	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	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	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。

利用者様からサービス提供時間外でも定期的にサービス提供責任者が訪問してほしいという要望が多くあることがわかり、これからはサービス提供時間外でも定期的に訪問ができるよう積極的に行っていきます。設問10と設問11では自己評価よりも利用者様から高い評価を頂けましたが、より満足して頂けるサービスが提供ができるよう努めていきます。これからも利用者様のご意見を参考に運営の改善ができるよう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。	■	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。		1.5	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。		4.4	10
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	7.4	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。		10.3	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。		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。	■	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。		4.4	10
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。		7.4	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。		4.4	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。	■	8.8	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。	■	14.7	1

平成26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
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	4.1	2.7	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.2	4.1
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	4.2	3.5	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	2.9	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	4.3	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？	3	4.3	3.2	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？	3	4.2	3.7	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？	3	4.3	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	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？	3	4	3.5	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	4	3.1	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	3.9	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？	3	4.3	3.7	4.5
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	2.8	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	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	4.1	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？	3	4.1	2.7	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？	3	4.1	2.6	4.2
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	2.9	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	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。

ケアの質の向上及び自立支援を踏まえたケアを基本に、研修の強化をはかり、よりよいケアを提供させて頂けるよう、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。	37.5	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。	4.2	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	9
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	0	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。	8.3	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。	0	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。	25	2
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8.3	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。	4.2	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。	0	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。	4.2	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・信頼感がもてること。	8.3	3

平成26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	ニチイケアセンター荒子

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	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.6	4.1
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	4.2	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	4.1	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	5	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	4.3	3.9	4.5
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	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	4.1	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	4.1	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？	5	4.1	3.7	4.2
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	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	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	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。

ご利用者様より評価をいただきありがとうございます。ごさいました。  
サービス提供に関しましては、ヘルパーの介護の知識、技術はもちろんのこと、ご利用者様やご家族様のお気持ちに寄り添い、ご希望に添ったサービスを提供させていただけ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
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。	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。	1	14
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	5.1	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。	6.1	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	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。	7.1	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。	5.1	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。	9.1	4
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。	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。	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。	8.1	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・信頼感もてること。	15.2	1

平成26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？	4	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.6	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.7	4.5
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？	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？	5	4.1	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	4.1	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	4.2	4.2
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	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	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	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。

自由記載欄で改善する点が、次の2点ありました。

- ・作業認印をヘルパーが押している。  
(改善点) なるべく利用者様に印鑑を押してもらい、利用者様に頼まれた場合、または身体の状態に合わせ対応する。印鑑を使用する時は声かけし、使用者様の目の前で使用し確認してもらう。
- ・次の利用者様の所へ行くために慌てて行ってしまう。  
(改善点) 利用者様には気づかれないよう配慮し、時間に余裕をもって行動する。

### 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。	■	13.1	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。		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。		0.9	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		5.6	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。		7.5	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。	■	10.3	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。		11.2	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。	■	9.3	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。		1.9	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.9	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。		4.7	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。	■	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。		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。	■	15	1



平成26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
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？	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.7	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	4.3	4.6	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

今回の評価結果により、事業所としましては利用者様に寄り添ったケアを第一に努めてきたつもりでしたが、CMとの連携や訪問ヘルパーのみだしなみ、知識、意識等を利用者様がより求められている事が分かりました。また、全体的には自己評価より利用者様の評価の方が高めと喜ばしい結果とはなりましたが、個人の利用者様にはご不満の声が上がっている事も事実であります。理想は定期的なミーティングとヘルパー研修ではありますが、日々の声が確実に届く機関を設け、利用者様の生活を支えられるよう取り組んで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	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。		5.2	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。		2.1	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		6.2	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。		7.2	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。	■	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。	■	5.2	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。		5.2	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.3	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。	■	6.2	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	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	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。	■	14.4	1

平成26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	4.1	4.5	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.8	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

多くのご利用者様はご自分が置かれている現実に少なからず不安を感じて生活されていることがわかりました。その不安な気持ちに寄り添い、少しでもそのお気持ちを軽くすることをヘルパーに期待して下さっていることを心に置き、必要とされている知識を身につけ、安心していただけるヘルパー目指し、精神的にもよりいっそう向上していくよう職員一同努力して参ります。

### 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	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
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	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。		0	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		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。	■	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。		9.2	4
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。		4.2	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。	■	12.6	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。		8.4	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。	■	17.6	1

平成26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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.4	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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。		6.7	7
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。	■	8.9	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。		1.1	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.2	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。	■	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。	■	11.1	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。		2.2	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。		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。	■	14.4	1
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。		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。	■	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。		8.9	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jもてること。		13.3	2

平成26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	4.1	3.9	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.1	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	3.9	4.2
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	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	56.6 %	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	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。

ニチイケアセンター中川第二では、「1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。事業所では、定期的に会議を実施しており、会議後にはグループに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、障害者自立支援、移動支援のご利用者様のサービスや自費でのニチイライフサービス、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食品の販売もしています。

### 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。		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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	8.6	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。		8.6	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。		5.7	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。	■	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。		7.1	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。		11.4	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。		12.9	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。	■	10	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。	■	17.1	1



平成26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
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？	5	4.1	5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	5	4.1
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	4.2	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	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	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	4.3	5	4.5
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	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	4.1	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	4.1	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？	4	4.1	4.8	4.2
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	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	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	30.8 %	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。

・・・。

### 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
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	○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	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	8
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	0	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。	0	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。	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	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。	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。	15	3
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	0	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	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。	0	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。	0	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	3

平成26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
2371003571	ヘルパースペース導夢

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	4.1	3.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.5	4.1
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	4.2	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	4.2	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	4.3	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	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	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	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	4.3	4.3	4.5
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	3.5	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	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	4.1	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	4.1	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	3.4	4.2
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	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	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	16.3 %	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	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。

今回利用者様からの評価、いろんなご意見を頂きありがとうございました。結果を基に利用者様、ご家族様の要望に沿ったサービスに努めます。契約時には「契約書 重要事項説明書」とあわせて「個人情報の取り扱い」「苦情相談窓口」「サービス内容」もわかりやすくご説明し、理解していただけるように職員にも指導してまいります。サービスに関しては、訪問する介護員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。利用者様が安心してサービスを利用し、自立した生活が送れるよう、訪問介護員の技術・知識・マナーの向上を目指し、研修や意見交換の場を増やし、人材育成にも力を入れ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	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
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	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	11
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		10.5	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。		2.6	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。	■	7.9	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。		7.9	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。		0	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	7.9	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。		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。	■	13.2	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。		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。	■	21.1	1

平成26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	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	5	4.3	4.5	4.5
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	4.2	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	12.8 %	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	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。

普段よりヘルパーに「たとえばお客さまやご家族などの第三者が聞き苦しくない言葉づかい」をお願いしています。結果を受けて、さらに指導の徹底を行い、接遇等の研修を開催する予定です。  
 契約時、契約書や重要事項説明書の説明を必ず行っていますが、長時間に及ぶとお客さまも疲れてしまわれると思われれます。重要な点からポイントを絞って先に説明する、必要な事項の説明はサービス利用が開始後も再度の確認を行うことを徹底します。  
 感染予防としてうがい手洗いを実施し、流行時は一層徹底指導を行います。

### 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。		11.8	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。		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。		2.7	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		3.6	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。		10	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。	■	8.2	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。		10.9	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。	■	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。		5.5	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.6	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。		1.8	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。	■	10.9	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。	■	12.7	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jもてること。	■	12.7	1

平成26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？	3	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	3.3	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	4.4	3.1	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.4	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？	3	4.3	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	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	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	4.4	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	4.3	4.3	4.5
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	4.5	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	4.1	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？	3	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

評価結果を拝見させて頂き、点数が低かった項目箇所につきましては、今後は特に研修と勉強会を開催し、改善に向け努力して行きたいと思っております。また、その他の項目においても引き続き、常に利用者側の気持ちとなり、同時にサービス向上と技術面のスキルアップに向け、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	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
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。		19.2	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。		3.8	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。		3.8	8
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		7.7	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。	■	3.8	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。		7.7	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。	■	7.7	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。		3.8	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.8	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。		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。	■	7.7	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。	■	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・信頼感もてること。	■	19.2	1



平成26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
2371101094	ニチイケアセンター当知

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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	4	4.3	4.7	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

ご利用者様に対しての言葉使い・態度が消して事務的なものにならないよう引き続き指導していきたい。

### 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。		12.3	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。		3.5	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	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	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	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。	■	5.3	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	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。		9.6	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.4	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。		3.5	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。	■	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。		10.5	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。		16.7	1

平成26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	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	5	4.4	4.7	4.1
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	4.2	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	4.7	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.6	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	4.3	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	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	4	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？	5	4.3	4.6	4.5
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？	5	4.1	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	4.1	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	4.2	4.2
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	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	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	78.1 %	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	76 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ご利用者の評価に驕る事なく、ご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。又更なる評価を頂けます様、従業員の教育研修を重視し、常に改善に努めます。

### 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。	■	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。		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	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		3	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。	■	9.1	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。		1.5	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。	■	7.6	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。		1.5	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.6	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。		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。	■	10.6	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。		9.1	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jもてること。		18.2	1

平成26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	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	4	4.1
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	4.2	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	3.9	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	4.3	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？	4	4.3	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	4.1	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？	4	4.3	4.3	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	4.7
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	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	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？	3	4.2	3.7	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	4.3	3.8	4.5
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？	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？	3	4.1	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	4.1	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？	3	4.1	3.6	4.2
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	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	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。

今回の評価をスタッフ全員と共有し、初心忘れないよう再度気を引き締めサービスに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。		4.4	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。		4.4	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。		0	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.2	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。		2.2	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。	■	11.1	2
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。		4.4	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。	■	11.1	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。		11.1	2
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。	■	8.9	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。		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。	■	11.1	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。	■	15.6	1

平成26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？	3	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	3	4	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	4	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	4.2	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？	3	4.3	4.4	4.5
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？	5	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

訪問介護という複数のヘルパーでの支援の中で、ヘルパーに求められるサービスの提供がご利用者様より評価して頂いた方、出来ていないと感じられた方としました。  
ヘルパーへ求められている支援の内容について定期的に確認を行い、全てのヘルパーが統一した支援が出来るよう、研修・会議を通じて情報の共有化・意識・介護力の統一を進め改善を行います。

### 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。	10.2	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。	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。	2.8	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	2.8	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。	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。	5.6	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	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。	6.5	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。	3.7	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	5.6	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。	8.3	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。	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。	13	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。	13.9	1



平成26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
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	4.1	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.7	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	4.3	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	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	4	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	4.7	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	4.3	4.8	4.5
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？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	12.9 %	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。

当事業所 訪問介護事業について貴重なご意見、あたたかな思いをいただきありがとうございます。今回の結果をふまえ、さらに信頼をいただけるよう丁寧な対応や説明、細やかな配慮でお客様の日々の生活を支えていくことができるよう努めてまいります。今後もチームケアの一員として「あなたらしさを応援」すべく、お客様、ご家族様の思いにそって、質の高い介護サービスの提供を目指します。

### 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
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	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。		0	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	11	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。		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	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	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。		4	10
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。		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	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
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26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
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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.8	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	4.3	4.9	4.5
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？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	16.7 %	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	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。

今回の利用者評価では、すべての項目において、平均を下回ることなく、この一年間、当事業所での利用者満足の上に向けた取り組みの一部が、功を奏していると考えています。ただ、内訳を見ると、ヘルパーの個人的な項目は、非常に高く評価されているのに対して、事業所自体に関する項目（問1から問3など）は、おおよそ、全体平均に近い点数にとどまり、今後の当事業所の課題は、それらに関連する内容での、利用者満足度をあげることでよいということが良く分かりました。また、利用者様の自由記載欄でも、概ね、お褒めの言葉が並んでいます。実際、利用者様の遠慮もあると考え、今後も引き続き、今の取り組みを継続していきます。

### 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	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	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		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。		5	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。	■	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。	■	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。		3	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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	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	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	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。	■	19	1

平成26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？	4	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.7	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.8	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	4.3	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	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	4	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	4.7	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	4.3	4.6	4.5
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？	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？	2	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	40.5 %	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	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。

土日祝の完全営業についてはできるだけ早く実施できるように人員体制を整えていくようにします。現在は祝日と土曜日はできる限り対応するようにします。皆様の率直な感想やご意見をありがたくお受けし今後のヘルパー援助をより良いものにしていくよう職員一同頑張ります。

### 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。	■	13.5	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。		1.6	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。		1.6	11
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		8.7	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。		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。		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。	■	11.1	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。	■	1.6	11
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。		7.1	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。		7.9	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。	■	9.5	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jもてること。	■	17.5	1

平成26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
2371200722	福祉の幸鶴里訪問介護事業所

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	4.1	3.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.4	4.1
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	4.2	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？	3	4.3	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	4.3	3.8	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	4.3	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	4.7	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	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？	5	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	4.1	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	4.3	4.4	4.5
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？	5	4	3.8	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	4.1	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	4.1	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	3.9	4.2
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	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	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	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	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。

今回の評価結果で特に低かった項目として、契約内容の説明や電話での時間変更などの依頼や苦情に対してすばやく丁寧に対応していなかったという点でした。このようなお客様のご意見を真摯に受け止め、今後は契約時にもっと詳しくどのような質問でも説明が出来るよう練習を繰り返し、お客様のご意見や時間・曜日変更の対応にご不満がある点に対してもヘルパーとの連絡を密にし、出来る限り変更に対応させて頂いたり意見を即座に反映できるよう努力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
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。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.9	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。	■	8.6	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	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。		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。		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。		0	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.9	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。		8.6	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。	■	11.4	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。	■	11.4	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jもてること。	■	20	1



平成26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
2371200854	訪問介護センター桃太郎

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	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.3	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	5	4.3	4.4	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	3.9	4.2
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	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	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	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。

御利用者様、御家族様の意見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。  
事業所と御利用者様との意識の差がアンケートの結果にあらわれ、改めて考えさせて頂きました。  
今後、苦情の対応をすばやく丁寧に対応できるよう改善していきます。  
御利用者様が自宅にて安心、安全な日常生活を過ごしていただけるように、サービスの提供にも日々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	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。	■	11.6	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。		1.8	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。		2.7	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1.8	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。		5.4	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。	■	8.9	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。	■	10.7	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。		3.6	11
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。		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。	■	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。		11.6	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・信頼感もてること。	■	17.9	1

平成26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？	4	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.5	4.1
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	4.2	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	3.8	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	4.3	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	4.2	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	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	4	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	4.3	4.3	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.1	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	3.7	4.2
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	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	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	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。

今後の高齢者の増加により、高齢者世帯も増えます。こうした時代の中で地域での自立支援が必要になってきております。当事業所では地域生活に寄り添った介護保険サービスをまごころを込めて提供していきたいと考えております。また、今回の評価結果では、利用者様のニーズに対して、真摯に受け止め、モニタリングやアセスメントを積極的に行い、改善に努めて参ります。

### 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。	13.6	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。	1.5	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。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	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。	10.6	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。	4.5	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。	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	12
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。	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。	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。	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・信頼感もてること。	18.2	1

平成26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
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？	3	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	5	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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？	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？	3	4.3	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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？	4	4.2	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？	3	4	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	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？	3	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	4.3	4.1	4.5
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	3.8	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	4.1	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	4.1	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	4	4.2
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	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	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	25.9 %	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	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	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。

利用者様の意見を真摯に受け止め、日々の業務やサービスに生かしていきたいと思えます。  
介護保険におけるできるできないをしっかりと説明し、誤解のないようにサービスを提供していきます。  
契約時には、負担金やサービスについてわかりやすく説明するように心掛けていきます。

### 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
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。	■	14.3	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。		5.7	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。	■	2.9	11
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	5.7	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。	■	0	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。		5.7	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。		5.7	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。		8.6	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		14.3	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。		0	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。		11.4	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。	■	5.7	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。		20	1

平成26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
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

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	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.6	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	4.3	4.6	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5 %	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。

今回の評価結果を踏まえ、当事業所として、重要事項説明書等の説明が十分出来ていなかったと考えています。今後、利用者様、家族様に対し、時間をかけ丁寧に説明しご同意を頂けるよう努力していきます。また、事業所として、コミュニケーション技術の向上に研修会等を通じ努力していく所存であります。

### 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
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。		8.3	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。		8.3	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いわれること。		0	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	4.2	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。		8.3	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。	■	4.2	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。	■	4.2	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。		12.5	2
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.3	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。		12.5	2
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。		8.3	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。	■	16.7	1



平成26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？	3	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.5	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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。

たくさんの方にご協力いただきありがとうございます。昨年とあまり変わらない評価だったことに反省しております。契約時の説明に関し、契約時のみでなく計画変更時等再度ご説明が必要かと思われました。これからも、サービス提供責任者・ヘルパー 衛生面に気を配り感染予防に努めていきたいと思っております。また、お客様の自立支援に向けお客様に信頼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。		13.6	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。		1.6	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いわれること。		1.6	13
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		7.2	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。		4.8	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	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。	■	5.6	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。		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	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。		6.4	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。	■	11.2	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。	■	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jもてること。	■	16	1

平成26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	4.1	4.7	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.9	4.5
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	4.8	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	76.9 %	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。

ご利用様が住みなれたご自宅で、安心して自立した生活をして頂ける様 わがヘルパーステーション 建国ビハークは皆様から信頼される事業所をめざしてヘルパー一同がんばっています。

### 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
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。		3.3	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。		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。		3.3	9
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		6.7	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。	■	10	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	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。	■	13.3	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。		3.3	9
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。		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。	■	10	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。		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。	■	16.7	1

平成26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	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	3.8	4.1
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	4.2	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	4.1	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	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	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	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	4.4	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	4.3	4.2	4.5
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？	3	4.1	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	4.1	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	3.7	4.2
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	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	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	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。

### 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。	■	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	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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		10.1	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。		9	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。	■	10.1	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。	■	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。		6.7	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	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。		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。	■	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。		4.5	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。	■	12.4	2

平成26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	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.2	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	4.3	4.3	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	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	4	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？	5	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	4.3	3.9	4.5
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
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	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をしていますか？	5	4.1	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？	5	4.1	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	3.7	4.2
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	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	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	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	44 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

ご利用者様のご意見、ご感想を頂きまして有難うございました。  
 今回の評価を真摯に受けとめ、今以上にスタッフが積極的に研修等へ参加し、社内でのミーティングを行い知識、技術の向上に努め、  
 ご利用者様ひとりひとりに満足のいくサービスが提供できるように、スタッフ一同努力していく所存です。

### 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。		12.2	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。		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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		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。		7.8	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。	■	5.6	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。	■	8.9	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	11
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	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。	■	13.3	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。	■	5.6	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jもてること。	■	13.3	1



平成26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	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	2.8	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	4.4	3.6	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	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？	4	4.3	4.4	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

契約時など、お客様に合った説明に心がける。

### 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	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
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。	■	9.3	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。		11.1	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。		0	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		1.9	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。		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。	■	3.7	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。	■	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。		14.8	1
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。		7.4	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	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。	■	7.4	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。	■	13	2

平成26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
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	4.1	3.8	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.4	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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？	3	4.3	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	4.5	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	4.3	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	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	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？	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	4.3	4.5	4.5
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	3.9	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	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	4.1	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	4.1	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？	3	4.1	3.9	4.2
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	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	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	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	33.3 %	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。お客様には、安心してサービスを受けていただけるよう、接客マナーや介護技術の研修を行い地域の方に密着した、質の高いサービス提供が出来るよう努めます。

### 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。	■	9.5	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。		9.5	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。		4.8	9
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		9.5	2
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。		9.5	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。	■	4.8	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。		9.5	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。		4.8	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。		9.5	2
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。		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。	■	14.3	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。	■	4.8	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・信頼感もてること。	■	9.5	2

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.8	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	12 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

共通設問の間2 苦情受付窓口の説明について、平均点数（4.1）が全項目の中では評価結果が低くでています。改善策として引き続き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、本人や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。	■	15.5	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	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。		2.1	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		10.3	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。		9.3	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。	■	5.2	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。	■	5.2	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。		3.1	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.2	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。		4.1	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。	■	11.3	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。		7.2	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。	■	16.5	1

平成26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	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.3	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	4.6	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	4.3	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	4.8	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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？	4	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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	33.3 %	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て、ご利用者様からの様々なご意見をいただき、反省や改善すべき点を検討させていただきたいと思えます。  
事業所全体のスキルアップをはかり、ヘルパーの資質の向上にも努めてまいります。  
ご利用者様の自立に向けてサポートが出来るよう、他事業所との連携を図りながらより良いサービスを提供させていただきたいと思えます。

### 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	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。	17.9	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。	2.6	9
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	2.6	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。	5.1	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	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。	17.9	1
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。	12.8	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。	0	12
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	10.3	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。	2.6	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。	0	12
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	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。	15.4	3



平成26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
2371400215	介護みどり

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) できています (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	4.1	4.4	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.7	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	18.4 %	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。

感染予防の気配りについて、目に見えにくい事柄でもあり、厳しい評価をいただきました。事業所では、消毒液（微酸性次亜塩素酸水）の入ったスプレーボトル、使い捨てのビニール手袋、マスクをヘルパーに渡し、支援時に持参するようにしています。訪問先では、支援の前後や必要時に手を洗わせて頂いています。洗うことができないところでは、持参したスプレーを使用して手指消毒をしています。嘔吐物処理方法について、実際に使い捨てエプロンや手袋他を使って、一人ひとり実習をしたり、感染症の研修も行っています。今後も機会あるごとに感染防止について、実習や研修を行い、意識を高めていきます。

### 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	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
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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		3.4	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。		5.2	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。	■	12.1	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。	■	5.2	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。		4.3	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.7	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。		6.9	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。	■	10.3	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。		14.7	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。	■	16.4	1

平成26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？	5	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.4	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	4.3	4.3	4.5
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？	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	4.1	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	4.1	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	4.6	4.2
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	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	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	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。

今回の評価結果で特に注目されるのは、事業者が重要視する項目と、ユーザーが事業所を選ぶうえで重要視する項目が違っていることです。このような状況の中で、ユーザーが重要視する項目のうち、個人情報の取り扱い及び不満や苦情をよく聞き対応する項目については、今後、研修等を通じて職員に周知徹底する。その上で、ユーザーに支援を提供していきます。

### 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	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。		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。		4	10
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	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。		3.3	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。		2	13
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。		16.7	1
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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。	■	7.3	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。		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。	■	8.7	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jもてること。	■	10	3

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.7	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.7	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	18.5 %	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。

サービス面では高い評価を頂いたものの、これまでの課題である「苦情受付窓口」や「契約書」「個人情報」に関する利用者様への説明が、まだまだ不十分である事がわかりました。今後は、よりわかり易い説明方法や明示の仕方をミーティング等で話し合い、ロールプレイングを踏まえて改善してまいります。利用者様からのご意見も、年々「信頼」という言葉が増えてきております。上記の説明は、サービス開始当初からの事です。信頼・安心してご利用いただける様、改善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。	■	9.8	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。		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。		1	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		2.9	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。		4.9	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。		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。		10.8	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。		4.9	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.8	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。	■	4.9	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。	■	15.7	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。	■	9.8	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。	■	16.7	1

平成26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
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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	4	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.4	4.5
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？	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？	5	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

今回の評価をご利用者様からの直接のお言葉をいただき感謝しています。この評価を真摯に受け止め今後もご利用者様の毎日を穏やかに過ごしていただけるよう努めてまいりますのでよろ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。	12.4	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。	6.2	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。	2.1	14
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	7.2	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。	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。	3.1	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。	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	8
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。	9.3	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。	11.3	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。	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・信頼感がもてること。	16.5	1



平成26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
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) できています (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	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.8	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	5	4	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	4	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	4.8	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	4.3	4.7	4.5
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	4.9	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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	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。

全体的に、いい評価をいただけたと思います。自社でサービスを提供する上で重要だと思うものと、ユーザー様が重要だと思うことがほぼ一致しており、それに対する評価も高い評価をいただけている結果に安心しました結果を受け、利用者様が、「ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること」「個人情報に絶対的に外に漏らさないこと」に重きをおいているを受け、引き続き今年度も、社内教育に力を入れ、心ある対応の出来る介護職員の育成に力を入れていきたいと思っております。喀痰吸引・胃ろうのサービス提供も、医療機関との連携をしっかりとおこないながら引き続き、利用者様が「サービスを受ける事によって生活が向上する」よう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。	■	13.5	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。		7.7	7
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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		5.8	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。		3.8	9
7 ○個人情報に絶対的に外にもらさないこと。 ●個人情報に絶対的に外にもらさないこと。	■	13.5	1
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。	■	13.5	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。		9.6	6
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。		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。	■	3.8	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。	■	11.5	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。		13.5	1

平成26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	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.4	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	4.3	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？	3	4.3	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	4.5	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	4.3	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	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	4	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？	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	4.3	4.7	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

ユーザー評価の結果を頂き利用者様、御家族の生の声、希望を伺う事ができありがとうございます。利用者様が安心してご自宅で日常生活を送る事ができるように耳を傾け状況、状態に応じた対応ができる様努力してゆきたいと思えます。

### 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	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。		9.4	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。		0	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	3.8	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。	■	7.5	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。		0	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。		13.2	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。		9.4	4
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。	■	5.7	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。	■	5.7	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。		9.4	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・信頼感もてること。		18.9	1

平成26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
2371401585	ニチイケアセンターみどり

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？	4	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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？	5	4.4	3.7	4.1
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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	4	4	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	4	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	4.6	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	4.3	4.6	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.3	4.2
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	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	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	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。

利用者様の意見を真摯に受け止めサービスの向上を図ります。契約時の説明をしっかりとし利用者様に何か変化が有った時はケアマネージャーと連携をはとり迅速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
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。 ●事業所の知名度が高いこと。	■	4.1	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。		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。	■	1	13
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。		9.2	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。		5.1	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	11
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.2	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。		4.1	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。	■	12.2	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。		9.2	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・信頼感がもてること。	■	19.4	1

平成26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
2371403045	アサヒサンクリーン在宅介護センター相生山

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？	4	4.1	4.6	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.6	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	4	4.3	4.3	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.6	4.2
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	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	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	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。

概ね良い評価を頂きましたが、問9の訪問時間についてと、問12のヘルパーが知識や技術を助言してくれるかという設問に関してはまだまだ改善できる余地があると思われるので、問9に関しては工程管理をおこない、問12に関してはサービス提供責任者や登録ヘルパーが利用者様やご家族に助言ができるように研修等をおこない知識や技術の習得に努めます。

### 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	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
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。	■	22.2	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	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いわれること。		0.9	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		1.9	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。	■	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。	■	7.4	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。		15.7	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。		3.7	9
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.3	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。		6.5	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。		5.6	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。	■	8.3	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。	■	15.7	2



平成26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	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.8	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？	3	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.8	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	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	4	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、気兼ねに相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.6	4.5
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？	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をしていますか？	3	4.1	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	4.1	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	4.7	4.2
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	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	40 %	上記事業所の全利用者のうち、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、評価結果は大変うれしい言葉がたくさんあり、ほんとうにありがたく思う反面、「今後は更に気を引き締めていかねば」と、思います。ここ数年「介護サービスの質の向上」に努めてきた結果と受け止めております。また、年々サービス水準も上がってきています。今後は自社ユーザー結果で利用者が「サービスを利用する上で重要」だと思っている「土日のサービス」を充実させたいと考えます。これには登録ヘルパーさんの確保も重要になってきます。自社は、ここ数年登録ヘルパーさんの移動も少なく、とても安定しています。今後も社内や社外での研修に参加し、自社の質の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。	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。	1.1	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	6.5	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。	1.1	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。	10.8	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。	10.8	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。	10.8	3
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。	6.5	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。	6.5	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。	8.6	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・信頼感もてること。	16.1	1

平成26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	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.6	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.9	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	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	4	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	4.4	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？	5	4.3	4.8	4.5
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	4.4	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	9.4 %	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。

同じ仕事内容でもヘルパーによって対応がまちまちで困る、とのご指摘を受けました。担当サービス提供責任者がすぐに調整をいたします、今後お気づきの点がありましたらどうぞお知らせいただきますようお願いいたします。一方で「ヘルパーが親身になって相談にのってくれる」「きちんと手早く仕事をしてくれる」等感謝のこともたくさんいただきました。今後も私どもの訪問を楽しみにさせていただけるよう、サービス提供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。	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。	2.7	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。	0.9	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	5.4	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。	7.2	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。	11.7	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	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。	5.4	8
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6.3	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。	5.4	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。	6.3	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・信頼感がもてること。	18	1

平成26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	4.1	3.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3	4.1
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	4.2	3.3	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	3.7	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	4.3	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？	5	4.3	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？	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	4.3	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	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	4	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	4.1	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	4.3	4.3	4.5
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	3.8	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	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	4.1	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？	3	4.1	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	3.5	4.2
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	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	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	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。

お客様の回答にて、ヘルパーの資質がいかに重要視されているか再度確認しました。  
訪問するヘルパーにより、生活の質も楽しさも違ってくると考えられている方が多い為、まずは適材適所を考えヘルパーにお客様のニーズをしっかりと伝え適切なサービスが提供できるように、勉強会やミーティングを充実していきます。  
そしてアサヒサンクリーンのヘルパーの均一性をあげるように注力していきます。

### 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。	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。	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。	1.6	12
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	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。	6.6	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。	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。	4.9	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。	11.5	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。	11.5	3
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。	4.9	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。	6.6	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。	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・信頼感がもてること。	19.7	1

平成26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
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	4.1	4.1	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.7	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	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	4	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	4.3	4.5	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4	4.2
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	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	37 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

常にヘルパーさんの教育徹底してやっています。月1回のミーティングにて、お客様からのクレームとか改善作皆で話し合って答えを出しています。利用者様の意見を聞きそのまま終わることの無い様常に前向きに考え安心して介護サービスを利用して頂き、又、ヘルパーも訪問してる利用者と一緒に楽しく過ごし支援の方はご自分の自立が少しでも長く続けられるよう、又、身体介護の方は常に身体が清潔に保てますよう親身になって利用者様と向き合い良いサービスが提供できますよう、努力していきます。常に勉強、勉強です。

### 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。		4.3	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。		1.1	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	6.4	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。	■	4.3	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。	■	5.3	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	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。		8.5	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.3	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。		1.1	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。	■	14.9	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。		7.4	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。		17	1



平成26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？	3	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.4	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	4.3	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	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	4	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	4.3	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	4.3	4.5	4.5
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の気配りをしていますか？	3	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

今回 幾つかの乖離点について。

- ・苦情受付窓口の説明 個人情報扱いについてを必ず契約時にサービス提供責任者が行う。
- ・ヘルパーの基本的な姿勢（身だしなみ・時間厳守）について再度徹底する。
- ・ご利用者様の変化に気が付いたらすぐにケアマネに報告する。

上記の件について特に気をつけて業務に取り組みたいとおもいます。

### 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	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。	■	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。		4.1	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。		0	14
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		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。		5.4	7
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。	■	2.7	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。	■	6.8	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。		8.1	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.4	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。		4.1	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。	■	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。		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。	■	12.2	4

平成26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
2371500444	いのこし在宅介護センター

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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	3	4	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	4	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	4.9	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	4.3	4.7	4.5
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	4.1	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	4.1	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？	4	4.1	4.5	4.2
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	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	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	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	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。

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。共通問題及びサービス別問題で、利用者評価が事業所評価より低い項目は、担当者が極め細かく対応することによって利用者様から評価が得られるように努力改善致します。また自由記載にて頂いた施設への要望は顕著に受け止め全職員へ周知すると共に会議に諮り、サービスに反映できるように致します。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。	■	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。		1.8	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。 ●事業所の知名度が高いこと。		3.6	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。	■	5.5	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。		5.5	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。		14.5	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。	■	5.5	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。		3.6	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	7.3	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。		3.6	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。		9.1	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。		7.3	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。	■	14.5	2

平成26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	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.7	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.7	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	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	4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
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の気配りをしていますか？	3	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

サービス内容の改善については、ご本人様の体調などを考慮し、ご家族様のお話も伺い理解をいただきながら、ケアマネジャー、担当ヘルパーと情報を密にして参ります。気遣い、心遣いを忘れることなく、安心して在宅生活を送っていただけるよう、努力して参りたいと思います。

個人情報の説明等に関しては、解りやすくご理解いただけるように、丁寧に説明致します。

ご利用者様、ご家族様に貴重なご意見、評価を頂き誠にありがとうございました。

今後とも、よろしくお願い申し上げます。

### 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。	■	11	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。		4.1	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。		0	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		13.7	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。	■	8.2	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。	■	8.2	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。		8.2	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。		2.7	11
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。		1.4	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。		12.3	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。	■	6.8	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。	■	16.4	1

平成26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？	5	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.6	4.1
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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	5	4	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	4	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	4.4	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	4.3	4.7	4.5
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？	4	4.1	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	4.1	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	4.3	4.2
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	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	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	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。

今回も利用者様、ご家族様からの評価を頂き、ありがたく思っております。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の変化と、利用者様やご家族様の意見をよく聞いてサービスの改善に努める点、などは、利用者評価が やや低くなっています。今後は、この課題を踏まえて、ヘルパーの学習を行っていくとともに、利用者様やご家族様から ご意見やご要望を 出していただけるような関係を築き サービスの改善に努めていきます。

### 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。		11.1	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。		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。		1.9	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	14.8	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。		5.6	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。	■	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。		11.1	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。		3.7	10
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。		9.3	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。	■	3.7	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。	■	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。	■	13	2



平成26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
2371501426	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	4.1	4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.6	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	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	4	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	4.4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.3	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	27	上記事業所の全利用者のうち、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	96.4 %	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	59.3 %	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。

本年度の結果を受けて、事業所側が出来なかったと思う内容が利用者様の評価と一致しており、やはり利用者様にも感じさせてしまっているのだと反省するとともに、改善していかなければいけないと思いました。サービス提供責任者が利用者様やご家族の意見をもっと聞いていかれるよう努力し、サービス向上につながるよう相談・情報収集してまいります。

### 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。	■	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。		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。		4.7	9
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		1.6	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。	■	4.7	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。		3.1	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。	■	9.4	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。		7.8	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。		3.1	11
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。		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。	■	9.4	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。		12.5	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。	■	17.2	1

平成26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？	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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？	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	4.3	3.7	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	4.3	2.7	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？	5	4.3	4.3	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	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？	4	4	3.7	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	4	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	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	4.3	4	4.5
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	3.8	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	4.1	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	4.1	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に基づいたサービス提供ができていますか？	4	4.1	3.7	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	29	上記事業所の全利用者のうち、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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20.7 %	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。

ご利用者様・ご家族様からの評価・ご意見を真摯に受け止め、よりよいサービスの提供ができるよう改善・質の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
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。	■	13.3	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。		10	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	11
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		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。		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。		3.3	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。	■	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。		0	11
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。		13.3	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。	■	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。	■	13.3	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26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？	4	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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？	4	4	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.6	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

今年度も高い評価をいただき、ありがとうございました。前年度の改善内容にもありましたが、「問2. 苦情受付窓口についての説明はわかりやすかったですか」の設問が最も低い評価でした。どのような説明のしかたがよりわかりやすく伝えられるか、引き続き検討してまいります。  
また、居宅介護支援事業所のケアマネジャーと連携して、お客様、ご家族様が訪問介護サービスを安心してご利用いただけますよう努めます。

### 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。	■	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。		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。		1.3	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	7.6	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。		6.3	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。	■	5.1	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。		3.8	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。		5.1	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.1	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。		2.5	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。		10.1	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。	■	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jもてること。	■	17.7	1

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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	4.3	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	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	4	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	4.3	4.6	4.5
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	4.5	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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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	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。

### 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
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。	■	10.8	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。		4.5	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。		1.8	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.7	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。		2.7	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。		1.8	13
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
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。		9	5
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	3.6	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。		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。	■	10.8	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。		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26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
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	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.6	4.1
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	4.2	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？	5	4.3	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	4.3	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	4.7	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	4.3	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	4.5	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	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	4	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？	3	4.3	4.4	4.5
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？	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？	5	4.1	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	4.1	4.2	4.3

- 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？
- 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？
- 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	4.2
---	-----	---	-----

2	4	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	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	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。

ヘルパーが介護に必要な知識や技術を助言、提案していけるように、ヘルパー会議の場などで介護の知識を学ぶ機会を作っていますが、まだまだ不十分であることがわかりました。介護技術、医療、介護用品など年変わっていきます。また、介護方法も基本はありますが、利用者ひとりひとりに対して個別の対応方法になります。利用者に合った対応が行え、介護の方法を助言できるようにしていきます。そのためには、ヘルパーから利用者の状況の報告を密にして必要に応じて訪問を行い、利用者、ご家族の意見を聞いてより良い介護を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。

○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。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
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。	■	10.8	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。		1	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	12
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		4.9	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。		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。		6.9	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。		8.8	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。	■	6.9	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。		4.9	10
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。	■	5.9	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。		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。		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。	■	12.7	1

平成26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	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	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	4.3	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	4.3	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？	5	4.3	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	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	4	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	4.4	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	4.3	4.4	4.5
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	4.5	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	4.1	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	4.1	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	4.2
問20	●事業者から自立支援の考え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	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	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	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。

ご利用者様には、高い評価とありがたいご意見を頂いたと思います。契約時の説明不足、サービス提供責任者の責務、ヘルパーとしての心構え等まだまだ改善すべき点があります。今度のご利用者様やご家族の意見に耳を傾け、サービスの改善に努めると共にご利用者様に信頼され、満足して頂けるサービスを提供出来るように、又、スタッフの教育にも取り組んでいきたいと思っております。今回の評価結果を踏まえより一層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。	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。	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	13
4	○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。	7.8	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。	3.9	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	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。	11.8	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。	3.9	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。	5.9	8
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。	4.9	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。	7.8	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。	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・信頼感もてること。	14.7	1

平成26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	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.7	4.1
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	4.2	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？	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	4.3	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？	5	4.3	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	4.3	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	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	4	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？	3	4.3	4.4	4.5
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	4.2	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をしていますか？	5	4.1	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	4.1	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	3.9	4.2
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	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	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。

契約書、重説の説明について理解されていない事がわかりました。内容を解りやすく説明していくように改善していきます。また、苦情窓口、個人情報同意についても同様に内容が理解されるように説明の仕方を考慮します。訪問時の手洗い、うがいの感染予防の気配りについては、声かけしないで進めていることが多いので声かけしていくように周知徹底し、安心されるようにしていきます。

継続期間が長くなると馴れ合いになって緊張感を持って仕事をして欲しいとの声も聞かれたので「初心忘るべからず」と言う言葉を胸に、今後は引き締めてケアしていくように勤めます。

### 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。	■	17	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。		3.4	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いわれること。		1.1	14
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		2.3	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。		10.2	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。		3.4	10
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。	■	4.5	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。		4.5	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。		3.4	10
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	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。		10.2	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。	■	9.1	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・信頼感もてること。	■	19.3	1

平成26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
2371601523	有限会社東名無線工業介護事業部 愛加

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	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	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	4.6	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	4.3	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	4.3	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	4.4	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	4.3	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	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	4	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	4.2	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？	3	4.3	4.3	4.5
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	4.7	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？	3	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？	3	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

多くの項目において、事業者評価よりも利用者評価の方が高い評価をいただきました。一方、苦情受付窓口の説明については、契約書・重要事項説明書等の説明をより丁寧に行うことで、ご理解いただき、利用者様が安心してサービスを受けられるよう、心掛けます。今回お寄せいただいた結果を真摯に受け止め、今後も引き続き職員が丸となって研鑽を積み重ねて参ります。また関係機関・専門職間の連携を密にし、当事業所のサービスを利用される全てのお客様がご満足いただけるよう努めて参ります。

### 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。	■	18.8	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。		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。		3.1	9
4 ○知名度が高いこと。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。		6.3	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。	■	3.1	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。		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。	■	9.4	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。		6.3	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.1	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。		9.4	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。	■	3.1	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。		9.4	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jもてること。	■	21.9	1



平成26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	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について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	4.1	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	4.4	3.6	4.1
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	4.2	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？	4	4.3	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	4.3	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	4.3	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	4.7	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	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	4	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	4.3	4.8	4.5
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	4.1	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	4.1	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	4.2
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	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	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	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。

この度はご利用者様より、全ての項目で大変高い評価を頂き有難うございました。  
 今後もヘルパーの教育と、サービスレベルに更なる向上をめざし  
 ご利用者様、介護者様を支え続け、ぬくもりのあるケアを心がけて行きたいと思っております。  
 サービス内容につきましては、今後も変化に早く気づきご、利用者様のお体の状況に合ったケアの見直し等  
 迅速で柔軟な対応をしてまいりますので、宜しくお願い申し上げます。

### 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
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。		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。 ●事業所の知名度が高いこと。		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。	■	10.6	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。		8.2	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	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。		7.1	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。		4.7	10
10	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.2	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。		3.5	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。	■	8.2	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。	■	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。	■	15.3	1