# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
## （福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2370300168 | 陽だまりの家福祉用具貸与事業所 |

## 1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 3.6 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 3.4 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.4 | 4.1 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | 4.4 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.4 | 4.2 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 4.3 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.3 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | 4.3 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 3.9 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）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？ | 5 | 4.4 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービスを利用する上で重要であると思うものでは、・福祉用具の利用で生活が向上すること ・職員の対応に安心感・信頼感がもてること ・対応がはやいことが選ばれています。ご利用者の身体状況や生活環境を考慮し安全な住環境で過ごしていただけるよう適切な提案、迅速で誠実な対応を行ってまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | | 15.5 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 1.7 | 11 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 1.7 | 11 |
| 4 | 契約やサービ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 |
| 5 | 不満や苦情など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 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | ■ | 1.7 | 11 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | ■ | 8.6 | 6 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 6.9 | 8 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 3.4 | 9 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | | 8.6 | 6 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 3.4 | 9 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 13.8 | 2 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 0.0 | 14 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 13.8 | 2 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2370302891 | 株式会社フロンティア　名古屋営業所 |

## 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.0 | 4.7 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.4 | 4.7 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.7 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | 4.7 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 5 | 4.5 | 4.5 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 5 | 4.5 | 4.9 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 5.0 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 5 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 5 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 5 | 3.9 | 4.9 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）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？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

| | | |
|---|---|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 1.9% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度の評価結果内容は、問12福祉用具専門相談員の訪問回数に満足してますか？の項目の利用評価が4.2点という結果になっております。今後の事業所としての方針と致しまして、当社、専門相談員が適格にヒアリングをし、必要に応じて迅速に対応出来る体制を整えていきます。また更なるサービスの質の向上を図るために、上記以外にも商品知識研修・シーティング研修・移乗研修等を行いよりよいサービスを提供できるように努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 14.6 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 2.1 | 12 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 13 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 8.3 | 5 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | | 8.3 | 5 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 4.2 | 9 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | ■ | 12.5 | 3 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 6.3 | 8 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 4.2 | 9 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | ■ | 12.5 | 3 |
| 11 | 居宅介護支援事業所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 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 0.0 | 13 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 8.3 | 5 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 14.6 | 1 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2370500171 | ビックママ |

## 1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | - | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | - | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.4 | - | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.5 | - | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | - | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 4 | 4.5 | - | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.4 | - | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 4 | 4.5 | - | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | - | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | - | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 4 | 4.5 | - | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | - | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | - | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | - | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | - | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | - | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | - | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | - | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 4.4 | - | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | - | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

| | 項目 | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 14.6 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 0.0 | 13 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 13 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 8.5 | 6 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | ■ | 12.2 | 3 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 2.4 | 11 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 6.1 | 8 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 7.3 | 7 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 6.1 | 8 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | | 13.4 | 2 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | ■ | 12.2 | 3 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 3.7 | 10 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | ■ | 2.4 | 11 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 11.0 | 5 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2370600195 | ヤガミホームヘルスセンター名古屋 |

## 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | | 事業者自己評価 | | ユーザー（利用者）評価 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 自社結果 | 全体平均 | 自社結果 | 全体平均 |
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 4.0 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.4 | 4.8 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.5 | 5.0 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 4 | 4.6 | 5.0 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 5 | 4.5 | 5.0 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 5.0 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 4 | 4.5 | 5.0 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 5 | 4.5 | 5.0 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.8 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | 5.0 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）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？ | 5 | 4.4 | 5.0 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | 5.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 7.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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 | 20.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様・ご家族様より貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。
サービス内容・個人情報の取り扱い・相談窓口の説明につきまして、これまで以上の丁寧な説明を心がけ、お客様にご理解いただけるよう努めてまいります。また、福祉用具を安心して安全にお使いいただけるよう、安全点検と関係機関との連携を強化していきます。お客様から相談していただきやすい環境作りもしていきたいと考えております。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 16.0 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 0.0 | 12 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 12 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 8.0 | 5 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | ■ | 8.0 | 5 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 0.0 | 12 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 4.0 | 10 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 8.0 | 5 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 8.0 | 5 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | ■ | 12.0 | 2 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | | 4.0 | 10 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | ■ | 12.0 | 2 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 8.0 | 5 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 12.0 | 2 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 3.8 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 4 | 4.6 | 4.5 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 4 | 4.8 | 4.6 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | 3.8 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | 3.6 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 100.0% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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 | 65.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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で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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 15.0 | 2 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 0.0 | 14 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 1.7 | 13 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 6.7 | 6 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | | 8.3 | 4 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 3.3 | 12 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | ■ | 6.7 | 6 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 5.0 | 9 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | ■ | 6.7 | 6 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | | 8.3 | 4 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | ■ | 11.7 | 3 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 5.0 | 9 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 5.0 | 9 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 16.7 | 1 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（福祉用具貸与サービス）

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

## 1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| 問 | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 4.0 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | 4.4 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 4.6 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 4.4 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 5 | 4.0 | 4.7 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | 4.7 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）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？ | 5 | 4.4 | 3.9 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 2.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 60.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様からの「役所からの許可を頂くのに、月日・時間がかかりすぎている」というご意見に対して、率直に反省をしています。役所への申請は避けては通れない流れになりますが、当社の準備次第で少しは時間の短縮につなげることができます。書類を事前にそろえる、記入漏れなどをなくして進捗を順調に進めるとともに、お客様に進捗を報告することでお互いの認識を共通の方向を向け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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 17.6 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 2.4 | 12 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 14 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 11.8 | 2 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | | 5.9 | 7 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 2.4 | 12 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 10.6 | 4 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 9.4 | 6 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 5.9 | 7 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | | 3.5 | 10 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | ■ | 11.8 | 2 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | ■ | 3.5 | 10 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | ■ | 4.7 | 9 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 10.6 | 4 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2371002284 | 株式会社ケアコンシェルジュ　メイワ・プラス |

## 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.0 | 4.6 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.4 | 4.6 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 4 | 4.6 | 4.8 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 5 | 4.5 | 4.5 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 4.8 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 5 | 4.5 | 4.9 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 4.9 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 3 | 4.0 | 4.8 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 3 | 4.2 | 4.7 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 3.9 | 4.8 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 3 | 4.1 | 4.8 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 3 | 4.2 | 4.9 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 2 | 4.2 | 4.8 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 3 | 4.4 | 4.5 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 3.2% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 21 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 70.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果を受け感じた点は、自己評価よりもご利用者様が日頃より行っている業務を高く評価頂いていることが分かった。自分たちの日頃行っている業務に対してあまり過小評価せず、専門職としての自覚をもって今後もご利用者様の目線に立ち、アセスメントやご相談に応じて参ります。改善点としてあげる部分は、自分たちで評価点が低いとしている定期的な訪問や社員教育等を今後の課題とし、日頃の業務の見直しや研修等を用いて取り組んでいき、今回のような第三者の評価などを活用してより良いサービス提供を行える事業所を目指して参ります。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 13.3 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 1.2 | 12 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 14 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 9.6 | 4 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | ■ | 8.4 | 6 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 3.6 | 11 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 9.6 | 4 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 8.4 | 6 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 4.8 | 10 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | ■ | 12.0 | 3 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | ■ | 8.4 | 6 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 6.0 | 9 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 1.2 | 12 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 13.3 | 1 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2371002813 | ケアネット・レンタルサービス |

## 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.0 | 3.5 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 3 | 4.4 | 3.7 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.8 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 4 | 4.6 | 4.8 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 4.7 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 4 | 4.5 | 4.7 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.8 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 3 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 3.9 | 4.6 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 4.4 | 4.4 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

これまで、ご利用者様のご都合を伺いながら福祉用具搬入日時についてアポイントを取らせていただいていたと思っておりましたが、今回、ご利用者様・ご家族様にとっては、そのようには感じられない部分があったと認識させていただきました。今後は、ご利用者様・ご家族様のご都合を改めて伺い、遠慮されているかもしれないことを念頭に置きながら、再確認してアポイントを取らせていただきたいと思います。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 13.0 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 1.9 | 13 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 14 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | ■ | 9.3 | 3 |
| 5 | 不満や苦情など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 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | ■ | 3.7 | 11 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 7.4 | 7 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 13.0 | 1 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 9.3 | 3 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | | 9.3 | 3 |
| 11 | 居宅介護支援事業所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 | 10 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 7.4 | 7 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 3.7 | 11 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 9.3 | 3 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2371200334 | 株式会社フリーベル東海福祉用具センター |

## 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 4.1 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | 4.7 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 5 | 4.5 | 4.4 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 5 | 4.5 | 4.7 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 4.7 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | 4.4 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）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？ | 5 | 4.4 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

| | | |
|---|---|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 13.2% | 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 | 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 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のアンケートによって、苦情窓口の説明不足であることが判明いたしましたので、今後はよりわかりやすい説明を行えるように社員一同勉強を重ね、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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

| | 項目 | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | | 11.6 | 2 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 2.5 | 12 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 14 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | ■ | 9.9 | 5 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | | 12.4 | 1 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | ■ | 3.3 | 11 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 9.1 | 6 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 8.3 | 7 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 4.1 | 10 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | ■ | 10.7 | 3 |
| 11 | 居宅介護支援事業所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 | 7 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 6.6 | 9 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | ■ | 2.5 | 12 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | | 10.7 | 3 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(福祉用具貸与サービス)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2371200631 | コミュニティケアサービス |

## 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| 問 | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー(利用者)評価 自社結果 | ユーザー(利用者)評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 3.4 | 3.9 |
| 問3 | あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.4 | 3.8 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 4 | 4.6 | 4.6 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 4 | 4.5 | 4.4 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 4 | 4.8 | 4.6 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問19 | (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.1 |
| 問20 | (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

| | | |
|---|---|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 14.3% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

個人情報書類を取り扱う上で、ご利用者に分かりやすい説明、安心していただける対応をこれからも努めていきたいと思います。商品に関しても選定していく上で、ご利用者様自身しっかりとご理解をしていただき、納得した上で選べるように私たち福祉用具専門相談員がご利用者様にも分かりやすく、説明できるよう、つねに知識向上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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 16.2 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 0.0 | 13 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 13 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 8.6 | 4 |
| 5 | 不満や苦情など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 | 4 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | ■ | 4.8 | 10 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 6.7 | 7 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | ■ | 6.7 | 7 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 2.9 | 11 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | | 13.3 | 3 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | ■ | 8.6 | 4 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 5.7 | 9 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 2.9 | 11 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 15.2 | 2 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2371302379 | プライムハート |

## 1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | - | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.0 | - | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.4 | - | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.5 | - | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | - | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 5 | 4.5 | - | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.4 | - | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 5 | 4.5 | - | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | - | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | - | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 5 | 4.5 | - | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | - | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | - | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | - | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | - | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | - | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | - | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | - | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）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？ | 5 | 4.4 | - | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | - | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 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 | 100.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 14.0 | 2 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 2.2 | 10 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.7 | 13 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 12.5 | 4 |
| 5 | 不満や苦情など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 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 6.6 | 7 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 5.1 | 9 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 15.4 | 1 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | ■ | 0.7 | 13 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | ■ | 14.0 | 2 |
| 11 | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | ■ | 2.2 | 10 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 5.9 | 8 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 2.2 | 10 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | | 11.0 | 5 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 4.0 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.4 | 4.0 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.5 | 4.6 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | 4.3 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 5 | 4.4 | 4.5 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 4 | 4.5 | 4.6 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 4 | 4.8 | 4.5 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.7 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | 4.5 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 4.4 | 4.2 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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 | 16.8% | 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

「サービスとは何か」を常に考えて①気軽にどんなことでも相談できる雰囲気づくり　②親切で親身な対応　③わかりやすい説明　④商品知識の習得により幅広い用具の中からの選択と選定の提案　⑤迅速な対応など、いろいろなことに気を配りながら利用者と介護者が共に少しでも質の高い生活を送ることができるよう、また福祉の里に相談してよかったと思っていただけるような業務をスタッフ全員ができるよう、今後もレベルアップを図っていきたいと考えます。評価結果を踏まえて、気づいていなかった部分をよりいっそう改善するよう努力し、更なるサービスの向上に努めて参りたいと考えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 15.5 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 1.9 | 11 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 1.0 | 13 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | ■ | 10.7 | 5 |
| 5 | 不満や苦情など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 | 5 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | | 3.9 | 9 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 5.8 | 8 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 7.8 | 7 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 2.9 | 10 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | ■ | 12.6 | 2 |
| 11 | 居宅介護支援事業所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 | 2 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 1.9 | 11 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 0.0 | 14 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 12.6 | 2 |

# 平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

（福祉用具貸与サービス）

| 事業者番号 | 事業者名 |
|---|---|
| 2371603024 | 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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[＊]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

| | 設問 | 事業者自己評価 自社結果 | 事業者自己評価 全体平均 | ユーザー（利用者）評価 自社結果 | ユーザー（利用者）評価 全体平均 |
|---|---|---|---|---|---|
| 問1 | 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.1 | 3.8 | 4.2 |
| 問2 | 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.0 | 3.6 | 3.9 |
| 問3 | あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ | 5 | 4.4 | 3.7 | 4.1 |
| 問4 | 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.2 | 4.6 |
| 問5 | 利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？ | 5 | 4.6 | 4.3 | 4.5 |
| 問6 | 事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？ | 4 | 4.5 | 4.2 | 4.3 |
| 問7 | 福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ | 4 | 4.4 | 4.1 | 4.5 |
| 問8 | 福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？ | 4 | 4.5 | 4.3 | 4.6 |
| 問9 | 福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？ | 5 | 4.8 | 4.4 | 4.6 |
| 問10 | 福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？ | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.4 |
| 問11 | 導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？ | 4 | 4.5 | 4.2 | 4.5 |
| 問12 | 福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？ | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 問13 | 福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？ | 4 | 4.0 | 4.2 | 4.3 |
| 問14 | 福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？ | 4 | 4.2 | 3.7 | 4.2 |
| 問15 | 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.5 |
| 問16 | 福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？ | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.4 |
| 問17 | ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？ | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 | （名古屋市からの設問）利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.3 |
| 問19 | （名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ | 4 | 4.4 | 3.8 | 4.1 |
| 問20 | （名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？ | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

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

回収率は低かったと感じています。　1／19の割合で、ユーザー回答の評価がかなり悪いことが分かったことについて、事業所を開設したばかりであるが、スタート地点に立ち戻って福祉用具の選定、説明、契約時の説明方法、アフターフォロー(点検)等再確認が必須であると考えています。お客様の声に傾聴することに心がけたいと思っています。 同居の家族様のご理解は得られているが、ご利用者ご本人の説明が不十分であることが分かった。この事から、独居のご利用者の場合は、特に注意を払うことを心がけたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

| | 項目 | 事業者 | 利用者% | 利用者順位 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。 | ■ | 14.3 | 1 |
| 2 | 口こみで評判が良いと言われること。 | | 1.1 | 13 |
| 3 | 知名度が高いこと。 | | 0.0 | 14 |
| 4 | 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。 | | 11.0 | 3 |
| 5 | 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。 | ■ | 11.0 | 3 |
| 6 | 個人情報を絶対に外にもらさないこと。 | ■ | 2.2 | 12 |
| 7 | 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。 | | 7.7 | 6 |
| 8 | 利用料金が適正なこと。 | | 7.7 | 6 |
| 9 | 福祉用具の品数が充実していること。 | | 6.6 | 9 |
| 10 | 対応がはやいこと。 | | 8.8 | 5 |
| 11 | 居宅介護支援事業所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 | 6 |
| 12 | アフターサービスが充実していること。 | | 4.4 | 10 |
| 13 | 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。 | | 4.4 | 10 |
| 14 | 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。 | ■ | 13.2 | 2 |