

平成28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
2370100022	千種区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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？	4	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	9.0%	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	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。

当事業所のユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。ユーザー様よりいただいた評価に私共の思いが合致していたことを嬉しく思いました。勤務時間を守ることはもちろん、身だしなみ・挨拶・対応についても、「安心して暮らしていけます」「良くしてくれ助かります」と評価をいただきました。これからも続けていきたいと思えます。また、ご指摘がありました「してやっている」「自分勝手に予定を決めてくる」とお感じになったことについては、真摯に受け止め、心を込めてユーザー様のお気持ちに寄り添えるようにしていきたいと思えます。貴重なご意見をありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.6	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	13
4 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、わかりやすく説明してくれること。		7.8	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.6	4
8 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。	■	6.0	7
9 土・日・祝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。		5.2	8
11 サービス内容が充実していること。		3.4	11
12 居宅介護支援事業所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、態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・信頼感が持てること。	■	19.8	1

**平成28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
2370100162	あい愛ライフ清友訪問介護サービス

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.6	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？	3	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	3	4.0	4.9	4.4
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	4.0	4.7	4.3
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	4.0	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	40.0%	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 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してくれること。		2.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.1	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.3	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.5	2
8 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
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	9
10 利用料金が適正なこと。		4.2	9
11 サービス内容が充実していること。		2.1	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、態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	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	1

平成28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
2370100170	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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？	4	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？	3	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.3	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	3.9	4.3
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	4.0	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価でご意見をいただきうれしく思います。今回のご意見を参考に、ケアの質の向上に努め、より良いサービスを提供できるようスタッフ全員で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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 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、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	2.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.0	5
8 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	3
9 土・日・祝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。		5.3	8
11 サービス内容が充実していること。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.3	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。		16.0	1

# 平成28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
2370100527	ゆうらいふ千種訪問介護事業所

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
------------------	------------------	------------------	------------------

## 1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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	4.3	4.7	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	4.8	4.6
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	2	4.3	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	2	4.3	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.9	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	3	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	80.0%	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。

年々評価が上がっていくことが嬉しい反面、課題が残っていることにも気づかされます。ヘルパーの対応に安心感・信頼感があることがサービスを利用する上で一番大切なことであると選ばれている事、またヘルパーの介護の専門家として必要な知識技術に対する評価が平均点にとどまっていることを受け、定期研修だけでなくヘルパーの個別指導を通じて、接遇マナーや介護の専門知識を深められるよう努めていきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	12
4 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、要望や意見を聞いてくれること。	■	4.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.5	6
8 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。		6.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		2.8	11
11 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絡・調整がとれていること。		10.3	4
13 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	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		17.8	1



平成28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
2370100949	かがやき

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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？	5	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.7	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.9	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

いつも皆様にユーザー評価に参加して頂き、色々なご意見を頂戴し、感謝しております。日頃サービス提供責任者も利用者様のお声を直接伺うように訪問しておりますが、なかなか直接お話ししにくいところもあると思います。皆様にありがたいことに高評価を頂いておりますが、ご意見を頂いた中で訪問介護員の意識を高められるよう余裕を持って記録を記入してご連絡させて頂いたり、ご本人・ご家族様のお話しをお聞かせ頂き、個人の感情で物事を判断しないよう職員一人一人が自身の専門職としての立ち振る舞いを振り返り、安心してお手伝いさせて頂けるよう努めて参ります。今後の改善として貴重なご意見を頂き感謝しております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	5.4	7
7 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.4	7
8 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。		3.2	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.4	7
10 利用料金が適正なこと。		9.7	4
11 サービス内容が充実していること。		5.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	19.4	1

平成28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
2370101384	エム・ケア介護センター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

今回の評価結果を踏まえて改善すべき課題は、契約時に契約内容やサービス内容を分かりやすく説明する事と、サービス提供責任者が利用者様宅を適宜訪問できていない事が問題点です。今後の改善策として、契約時には分かりやすい言葉を使い、ゆっくり丁寧に内容を伝えるようにして、理解して頂くようにします。またサービス提供責任者は適切なサービスが行われているかどうか、ヘルパーへの聞き取り等は行っていますが、今後は今以上に訪問頻度を増やし、利用者様やその御家族様から意見をお伺いし、ケアマネジャーと連携を図りながら、より良いサービスが行えるよう、質の向上に努めて参ります。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.3	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、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.7	9
8 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
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	7
10 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。	■	4.7	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1

平成28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
2370102077	サンスマイルちくさ

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.2	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？	5	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	71.4%	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	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法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、苦情受付窓口、個人情報の説明を再度お客様に説明できるよう改善してまいります。また、お客様、ご家族様に安心してサービスを利用していただけ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		1.7	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.5	11
4 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、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.0	9
8 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。	■	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	5
10 利用料金が適正なこと。		3.3	10
11 サービス内容が充実していること。		2.5	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.5	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1

平成28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
2370102390	ケアセンター モモ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	*	*
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		*	*
3 口コミで評判が良いと言われること。		*	*
4 事業所の知名度が高いこと。		*	*
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	*	*
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		*	*
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	*	*
8 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。		*	*
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		*	*
10 利用料金が適正なこと。		*	*
11 サービス内容が充実していること。		*	*
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	*	*
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		*	*
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	*	*



平成28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
2370102713	ヘルパーステーションとわの森

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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？	3	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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
問14	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？	2	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	60.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		4.9	9
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.2	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.9	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.8	3
8 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。	■	9.8	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.8	3
10 利用料金が適正なこと。		9.8	3
11 サービス内容が充実していること。	■	9.8	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.9	9
13 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	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1

平成28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
2370200020	東区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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	4.5	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	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	5.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	5.0	4.6
問11	ヘ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	4.0	5.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.8	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	4.0	4.8	4.4
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	4.0	4.7	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0%	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	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。

今回の評価では、女性が70%で、94%が本人記入となっており、ご家族からの評価記入はほとんどありませんでした。また介護度別では要支援者が65%を占めていました。昨年度より20%回答率が減少しており、今後の課題として受け止めます。ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること、サービスにより生活が向上すること、不満や苦情への対応、ケアマネと事業者との十分な連携などが、重要度として高いことや自由記載の内容についても振り返りを行い、サービスの質、コミュニケーション能力、個別性の尊重などを踏まえた研修や会議を行い、お客様に満足いただけるサービスの提供に向けて事業所として取り組んでいきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		2.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.7	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	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、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.9	9
8 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。	■	7.3	5
9 土・日・祝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。		7.3	5
11 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絡・調整がとれていること。	■	13.4	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1

平成28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
2370200046	あい介護センター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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	4.4	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	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.6	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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？	5	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	68.0%	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。

今回の調査にご協力頂きました皆様には、大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。以前から課題となっておりました契約書等の説明についての項目の評価は少し上がりましたが、まだ十分な評価にはいたっていないこと又、不満などの対応について十分な評価は頂けていないことなど、再度、サービス面も含めて各スタッフが共通した意識のもと喜んでいただけるサービスができますよう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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		3.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	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、要望や意見を聞いてくれること。		7.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.1	8
8 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。		9.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	10
10 利用料金が適正なこと。		3.0	11
11 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絡・調整がとれていること。	■	12.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1

平成28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
2370200350	介護サービスさくら 砂田橋事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.0	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？	4	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.2	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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法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、計画書サービス内容等の説明が十分ではないことがわかりました。今後はご利用者様、ご家族様にわかりやすい言葉でゆっくり丁寧に伝え、説明の最後に理解して頂いたかどうか確認をしていく様努め、またご利用者様、ご家族様の気持ちや意見に寄り添いながらケアマネと内容を確認しながら適切に対応ができるよう支援をしていきます。ヘルパー個々に意識のばらつきが見られるようなので統一してサービスができるよう改善していきます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	10
8 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。	■	4.0	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.1	7
10 利用料金が適正なこと。		6.1	7
11 サービス内容が充実していること。		6.1	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1



平成28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
2370200384	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、“同意なし”に他人へ話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？	3	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	2	4.2	4.5	4.5
問14	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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	3	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	80.0%	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。

やはり自宅にお伺いする職業ゆえ、皆様から頂戴しましたご意見も細やかな内容のことが多かったです。厳正な面接の上、当事業所に入社したヘルパーでも個々の皆様に合うか、合わないかは別の話になってくると思います。それぞれが細やかな気配りが出来るヘルパーになれるよう今後も指導を徹底して参ります。24時間対応についてのご意見も頂戴しています。今後来るであろう高齢化社会において夜間の対応は大きな課題だと考えております。今すぐに対応は難しいと思われませんが、今後も皆様のご期待に沿えるよう努力して参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.6	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.6	11
8 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。	■	9.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	12
10 利用料金が適正なこと。	■	6.5	7
11 サービス内容が充実していること。	■	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絡・調整がとれていること。		9.3	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成28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
2370200921	あけぼの

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	2.8	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	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	4.3	4.2	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	3.9	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	3.7	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？	3	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.3%	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

共通設問の評価が低く、大いに反省しております。ヘルパーさんは概ね評価をいただいておりますが、毎月の研修を通してなご一層のスキルアップに努めます。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		6.1	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
8 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。	■	12.1	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	10
10 利用料金が適正なこと。		12.1	2
11 サービス内容が充実していること。	■	0.0	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、態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
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1

**平成28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
2370201069	サラダ・ケア

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	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	-	4.1
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？	---	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	---	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	---	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	---	4.1	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	---	4.2	-	4.5
問14	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？	---	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	---	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？	---	4.0	-	4.4
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？	---	4.0	-	4.3
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？	---	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	3.3%	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		20.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	1
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	6
8 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。		20.0	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	1

**平成28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
2370201127	介護ステーション 猫の魔法

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11 ヘ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	4.0	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	50.0%	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	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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	15.0	3
8 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。		10.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。		10.0	5
12 居宅介護支援事業所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	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1



平成28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
2370300069	北区介護保険事業所

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	3.5	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	4.3	4.2	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.3	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	4.3	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	11.2%	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	80.0%	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。

今年度、全体ユーザー評価点は昨年度より高くなっておりませんが、私どもの事業者は低い評価、自由記載にも厳しいご意見をいただきました。ご記入いただいたことだけではなく、もっとたくさんの思いがあることを理解しなければならぬと痛切に感じております。お客様に寄り添ったサービス提供することを事業所全職員に統一させていただきます。ご指摘内容を真摯に受け止め、より良いサービスの追及に努めて参ります。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.1	5
8 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。	■	9.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	11
10 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。		4.0	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.1	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	2

# 平成28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
2370300143	ハートサービス近藤

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

## 1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.2	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？	5	4.3	4.5	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.6	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.1	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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？	5	4.0	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	5	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回は利用者様が安心できる対応が来ているという良い評価を頂き、大変有難く思っております。今後も今まで通り研修・会議を通してヘルパーのスキル向上を行い、ご利用者様一人一人のニーズにお応えし、引き続き安心して在宅でお暮らし頂けるお手伝いが出来るよう努力して参ります。また、(問2)苦情窓口等の説明について若干評価が低かったので、訪問の際折に触れお伝えするよう心掛けてまいります。「サービスを受けることによって生活が向上する事」や「ヘルパーの対応に安心感・信頼感がある」と評価頂いたことは大変うれしく思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		5.9	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	14
4 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、要望や意見を聞いてくれること。		10.2	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.1	9
8 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。	■	6.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.9	7
10 利用料金が適正なこと。		3.4	12
11 サービス内容が充実していること。		4.2	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1

平成28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
2370300150	陽だまりの家訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	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	3.8	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	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ご家族様より今回も貴重なご意見をいただきました。数ある事業所の中から当事業所を利用したことで良かったと思ってくださるためには、私達ヘルパー全体での質の向上への取り組みが不可欠かと改めて思いました。ご利用者様の在宅生活が向上できますように今後も努めてまいります。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	13.3	2
8 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。		9.3	6
9 土・日・祝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。		5.3	8
11 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絡・調整がとれていること。	■	10.7	4
13 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	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1

# 平成28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
2370300465	快適ライフセンター名北

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	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？	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	4.3	4.6	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.9	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問14 ヘルパーは、気軽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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	4	4.0	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	3	4.0	4.2	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	49.2%	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。

契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口に対する説明や個人情報の取り扱いに関して、利用者様ご家族様にはご理解いただいているものの、ご本人様にご理解いただけていない点猛省し、ご家族様同席であっても、そうでなくても、ご本人様にしっかりとご理解いただけるよう努めてまいります。また、サービス提供上重要だと思う5項目について、現ご利用者様と事業所間に多少相違があった点についても、ご利用者様の事業所を選ぶ上で大切だと思うこと優先順位5位までの部分をしっかりと把握し、説明しご理解いただき、納得していただける事業所作りをしていこうと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	8
8 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。	■	5.3	8
9 土・日・祝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。		10.7	3
11 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、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		8.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1



# 平成28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
2370300572	北医療生協ヘルパーステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

## 1.事業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1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	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？	4	4.3	4.4	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

年末年始の営業については、どうしても必要な方(独居で食事介助、排せつ介助が必要な方)は現在も何とかして対応していますが、訪問できるスタッフがいないと対応が難しいのが現状です。募集をかけても応募がない中で利用者様のご希望に添えるためやりくりをして対応しています。今後も引き続き募集をかけてスタッフを増やし利用者様・ご家族様のご希望に添える体制を整えていきたいと考えています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	7
8 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
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	9
10 利用料金が適正なこと。		5.0	9
11 サービス内容が充実していること。		6.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.0	3
13 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。	■	12.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1

平成28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
2370301091	エヌ・エス北訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	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？	4	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.7	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	5.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.8	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？	3	4.0	4.9	4.4
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	4.0	4.7	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	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。

昨年より合計点数は下回っていましたが、結果は昨年とほぼ変わらない状態でした。今回、契約書や重要事項の説明が一番低かったので、重点的に説明の改善をしていきたいと思います。まず契約書の説明が難しいので、噛み砕いて話したり、何度もわからない所はないか確認したりして、対応していきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.6	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	3.4	9
4 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、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	8
8 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。	■	11.9	4
9 土・日・祝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。		1.7	12
11 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絡・調整がとれていること。		3.4	9
13 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。		15.3	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1

**平成28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
2370301240	介護サービスかくれんぼ

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	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)についての説明は分かりやすかったですか？	1	4.4	-	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？	1	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？	1	4.3	-	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	1	4.2	-	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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	-	4.6
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	1	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	1	4.3	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	1	4.3	-	4.7
問10 ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	1	4.1	-	4.6
問11 ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	1	4.0	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	1	3.9	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	1	4.2	-	4.5
問14 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？	1	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	1	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	1	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？	1	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	1	4.0	-	4.3
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？	1	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	43	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.7%	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。

	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。	■	14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	14
4 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、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.9	7
8 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。		8.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	9
10 利用料金が適正なこと。	■	6.9	7
11 サービス内容が充実していること。		1.9	12
12 居宅介護支援事業所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、態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・信頼感が持てること。	■	17.0	1

# 平成28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
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	3	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.1	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？	3	4.4	3.6	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？	3	4.3	3.5	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	2	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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	3.8	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	4.1	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	4.1	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	3.9	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.9	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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	4.0	4.5
問14 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	4.1	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	3.1	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.4	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	3.7	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？	3	4.0	3.6	4.4
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	4.0	3.6	4.3
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	4.0	3.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	30.0%	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。

情報共有の徹底をしております。ご満足いただけるよう、真摯に対応し改善しております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	18.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.6	9
4 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、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.6	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	8
8 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。	■	13.2	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	7.9	5
10 利用料金が適正なこと。		7.9	5
11 サービス内容が充実していること。		10.5	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.6	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.4	1



平成28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
2370301851	介護サービスてんとうむし

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	5	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	88.2%	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	80.0%	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。

契約時の説明について問2の箇所が事業者側としては出来ていると思っていたが、ユーザー評価ではご利用者様ご本人が説明がわかりにくかったとの結果。これを踏まえて、契約時には時間の許す限り懇切丁寧に今まで以上に一人ひとりの状態に合わせた説明を実施いたします。他の項目についても、今回評価いただいた結果「できている」に安心すること無く、スタッフ一同常に自己評価、事業所評価の機会を設け資質向上に努める所存です。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		0.9	12
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	0.9	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.2	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		14.2	2
8 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。	■	7.1	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	9
10 利用料金が適正なこと。		4.4	11
11 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絡・調整がとれていること。		8.0	5
13 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・信頼感が持てること。	■	16.8	1

**平成28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
2370302982	アヴェニールサポート

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	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	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	10.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.0	4
8 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。	■	20.0	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	8
13 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。		20.0	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		20.0	1

平成28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
2370303469	あいせいケアステーション

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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？	5	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

介護保険サービスとして行えないこと(同居者へのサービスなど)を依頼されたとき、契約書や重要事項説明書の説明が分かりやすくできていなかったと感じます。これは今回の評価結果にも反映(問1)されており、事前説明の重要性を痛感させられます。今後説明の際には、書式通りの説明にならないよう留意し、利用者様の生活状況等から予想される具体的な例を挙げるなどによって、サービスに対する認識の違いによって起こるトラブルの予防に努めます。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.3	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.4	8
8 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。	■	1.5	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	10
10 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。		10.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	16.2	2
13 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・信頼感が持てること。	■	19.1	1

平成28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
2370400018	西区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	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？	4	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.6	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.6	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.9%	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	80.0%	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。

●ユーザー評価が自己評価より低かった契約時の説明について サ責が内容の把握をきちんとしているか・話し方が下手なども もちろんだが、お客様自身が高齢であったり障害をお持ちの方もみえ『理解力が低下』していることも考えられる。担当者の後で契約をおこなうので集中力が欠けていることも大きな要因ではないか。これらのことを踏まえて今後は説明のポイント・順番・言葉の選び方・日を改めて訪問・契約時のみではなく折にふれ説明する・サービス開始後わかりにくいところは無かったか尋ね補足するなど意見があった。また、重要事項説明書を読んでいくと同じ内容が書かれていることもあり流れに沿っていない。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.8	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.9	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.8	7
8 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。	■	7.8	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.8	6
10 利用料金が適正なこと。		5.8	7
11 サービス内容が充実していること。		4.9	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	4
13 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。		11.7	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1



**平成28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
2370400208	株式会社ナカ指定訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、“同意なし”に他人へ話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？	5	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の結果では全体平均と比較して特に悪い点はありませんでしたが、契約時の説明でご理解いただけてない点もあったようなので、今後わかりやすい説明をす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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		14.7	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	12.7	4
8 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。	■	6.9	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	9
10 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。		1.0	10
12 居宅介護支援事業所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、態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・信頼感が持てること。	■	21.6	1

# 平成28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
2370400273	あい愛ライフあいち介護センター

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

## 1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.2	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？	5	4.3	4.3	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	4	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

昨年度の評価に対し、契約時の説明等に気をつけ取り組みました。総合事業が導入され、まだまだ内容の定着ができておらず、ご利用者様に伝えきれていないことがあると思います。わかりやすく伝え、ご理解いただけるよう取り組みます。今年度は自立支援を目標に、色々取り組みました。引き続き、勉強会を通し意識向上し、普段の訪問時の会話の中でも自立支援に向けての声かけ対応ができていけたらと思います。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.4	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.6	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		2.6	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.8	4
8 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。	■	8.8	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	11
10 利用料金が適正なこと。		5.3	9
11 サービス内容が充実していること。		8.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.1	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1

平成28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
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.0%	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 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してくれること。		2.1	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		8.3	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.3	7
8 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。		10.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	10
10 利用料金が適正なこと。		4.2	9
11 サービス内容が充実していること。		3.1	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、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.2	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成28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
2370401594	名北介護サービス

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	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	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	4.7	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.8	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？	3	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	4.0	4.7	4.3
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	4.0	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	50.0%	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	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。

利用者様の生活向上を目指して、ヘルパーとして出来ることを精一杯していきたいと思っています。ケアが終わった後、お茶等を出して下さる方が見えますが、水筒等を持ち歩いていることを伝えていますが、ご厚意で出してくださるものですので、次回は出さなくても良いとお伝えはしています。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		14.1	3
8 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。	■	6.4	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.4	7
10 利用料金が適正なこと。		9.0	4
11 サービス内容が充実していること。		5.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.7	6
13 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。		9.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1



平成28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
2370402238	訪問介護エイル

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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	4.2	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	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	58.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様に安心・信頼して頂けるよう今後もケアマネジャーと連携を図りながら邁進して参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 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、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.8	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.6	6
8 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。	■	3.3	10
9 土・日・祝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。		3.3	10
11 サービス内容が充実していること。	■	6.6	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.4	2
13 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・信頼感が持てること。	■	19.7	1

**平成28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
2370500031	中村区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	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	4.3	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？	5	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.3%	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	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。

ユーザー評価(自社89.6点)は全体平均(88.3点)とほぼ同じで他の業者と比較しても悪くはない結果でした。問1・問2・問3については分かりやすい言葉で伝えたり、契約時だけでなく折に触れ説明をしていきます。問12については研修が必須である為、引き続き継続的に知識や技術の向上を目指します。「意識の差」については自社、全体のユーザーが上位5位としている項目のうち3つを、本センターも上位5つに含めており、差が少ない事が読み取れた。「自由記載」では感謝のコメントが大半であるが「威圧感のある人が来る」「馴れ馴れしくなる」といったヘルパーの不満を述べる方が居た点を定例会に於いて伝え指導に役立てます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	13
4 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、わかりやすく説明してくれること。		9.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		9.0	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	6
8 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。	■	2.6	11
9 土・日・祝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。		2.6	11
11 サービス内容が充実していること。		5.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	17.9	1

平成28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
2370500064	ヘルパーサービス金澤

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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	4.5	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	4.3	5.0	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.8	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	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	4	4.0	4.8	4.3
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	4.0	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.0%	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	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	90.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果、利用者様から良い評価を頂き、大変ありがたく思います。今後もサービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問して、サービスの実施状況を確認し、利用者や家族の要望等を伺って、サービス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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		6.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.0	5
8 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。	■	4.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.0	5
10 利用料金が適正なこと。		4.0	10
11 サービス内容が充実していること。		8.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	3
13 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。		14.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1

平成28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
2370500080	丸八訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	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	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	30.0%	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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.1	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.7	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		10.2	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.8	9
8 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。		9.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	6
10 利用料金が適正なこと。		2.9	12
11 サービス内容が充実していること。	■	10.2	3
12 居宅介護支援事業所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、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.6	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	2



**平成28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
2370500742	稲西ケアセンター

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	5	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	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？	5	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？	5	4.3	4.5	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	49	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	48	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	98.0%	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。

今回の結果、サービス提供責任者の訪問回数が少ない事。又、感染症についての不十分だどご指摘がありました。サービス提供責任者が自らご利用者様の声に耳を傾けていかなければならない事を改めて再認識いたしました。感染症対策に関しましては社内研修を通して担当しているヘルパーや自らも手洗いうがいの徹底。感染症についての知識を深めていく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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.8	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		4.2	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.7	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.6	14
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.3	9
8 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。		6.8	6
9 土・日・祝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。		4.2	12
11 サービス内容が充実していること。		10.0	3
12 居宅介護支援事業所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	6
13 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・信頼感が持てること。	■	13.2	1

平成28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
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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	4.4	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	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	4.7	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	3	4.2	4.7	4.5
問14	ヘルパーは、気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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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？	2	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.1%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

共通設問部分の項目が、今後の課題である。契約書の内容を見直したり、説明時難しい言葉は使わず説明するなど色々取り組んできているが、まだまだ考える必要がある。ご家族が立ち会って頂ける場合は数字から見て徐々にご理解が頂けているようになって来ているように思う。引き続き丁寧にご説明していきたい。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを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してくれること。		3.5	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.5	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.8	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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、要望や意見を聞いてくれること。	■	7.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.0	4
8 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。		6.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	11
10 利用料金が適正なこと。		6.2	7
11 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絡・調整がとれていること。	■	7.1	5
13 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・信頼感が持てること。	■	16.8	1

**平成28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
2370502482	ますこ訪問介護ステーション

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	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	4.3	4.4	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	4.8	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	100.0%	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。

貴重な御意見ありがとうございます。まだまだ契約時に御本人と御家族に分かりやすい説明ができていないようです。内容について文章を読み上げるだけでなく、わかりやすい言葉に置き換えて説明をする努力をしています。サービス付き高齢者向け住宅に併設しているため、事業所の相談窓口の案内は事務所に掲示してありますが、印象に残る説明ができていないようです。実際に掲示物を見ていただきながら説明していきます。個人情報に関しては契約時の説明だけでなく、日ごろから個人情報が漏洩していると不安を持たれているのかもしれないと感じました。日々の会話に留意できるよう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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを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してくれること。	■	10.0	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
8 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。	■	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.0	2
10 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。		8.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.3	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1

# 平成28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
2370600021	中区介護保険事業所

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

## 1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	4.4	3.9	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	4.3	4.3	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.9%	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	80.0%	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。

中区介護保険事業所では、ヘルパーの言葉づかいや態度・身だしなみをきちんとすること、時間厳守など、今まで以上に徹底していくことで、お客様に安心と信頼のいただけるサービス提供に努めます。苦情など受け付ける相談窓口(事業所・区役所・国民健康保険団体連合会など)やサービス内容等は契約時や適宜必要な時に、十分に説明しご理解いただき安心してサービスを利用できるように心がけます。在宅生活を支援して行くうえで、健康状態や安否確認・環境整備等についてご本人やご家族・ケアマネジャーと連携を取りながら、気軽に相談ができる雰囲気を作り信頼関係を作っていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		2.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	7.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.9	10
8 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。	■	4.9	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 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。		7.8	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.7	3
13 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・信頼感が持てること。	■	19.4	1



平成28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
2370600138	株式会社ケアメイトサービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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	4.4	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	4.3	4.1	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	4.2	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	80.0%	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。

ケアに関してはほぼ満足して頂けているようで安心しました。御利用者のニーズをとらえ、ケアマネージャーへの報告を密にし連携を深め、サービス向上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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.7	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.9	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.2	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	2.8	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.4	5
8 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。	■	7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	6
10 利用料金が適正なこと。		4.7	9
11 サービス内容が充実していること。		2.8	11
12 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。	■	7.5	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.2	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	2

平成28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
2370600369	株式会社福祉の里名古屋中営業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	18.8%	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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.7	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.9	5
8 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。	■	9.9	5
9 土・日・祝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。		3.7	9
11 サービス内容が充実していること。		3.7	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.8	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1

平成28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
2370600609	ケアポート名古屋

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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？	5	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度ユーザー評価にご協力頂きましたご利用者様並びにご家族様に感謝申し上げます。ご利用者様の結果から特に契約時に説明させて頂いている項目の点数が低くなっており、重要事項について、出来る限り分かりやすい言葉でゆっくり説明するなど工夫をし、ご理解いただけやすくなるように努力いたします。同居のご家族様からの評価ではすべての項目が4点以上の評価をいただき励みになりますが、別居のご家族様からは3点の項目が5項目もあり、離れて生活しておられるご家族様が安心して私どもに大切なお利用者さまの支援を託していただけよう、ヘルパーの接遇や技術指導など育成指導について切磋琢磨し、必要な改善を改善を図ってまいります。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	11
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。	■	6.3	8
8 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。	■	7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	8
10 利用料金が適正なこと。		7.5	6
11 サービス内容が充実していること。		11.3	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	17.5	1

平成28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
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.4	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	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	5.0	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	5.0	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.7	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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？	5	4.0	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	4	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	18.8%	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	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	90.0%	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。

各評価項目において、自己評価と利用者様からの評価のポイントには大きな相違はなく、ありがたく受けとめております。とは言え、契約時の説明について不十分というご意見も頂きました。今後はその点に留意し、より分かりやすくご説明できるように工夫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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.7	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.2	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.6	6
8 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。	■	6.7	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
10 利用料金が適正なこと。		3.4	10
11 サービス内容が充実していること。		4.2	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	18.5	1



平成28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
2370600773	菜の花指定訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	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	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。

多くのご意見を頂いたことに感謝しています。各サービス提供責任者に、今回の結果をしっかりと伝え、問題点改善点を少しずつ解決していきたいと思います。高い評価を頂いたコミュニケーション面では、今後も継続し、楽しい生活の一部になるように更に努めていきたいと思っています。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.9	4
8 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。	■	8.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	8
10 利用料金が適正なこと。		3.8	10
11 サービス内容が充実していること。		5.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.7	1

# 平成28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
2370601235	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

## 1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.7	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	5.0	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.8	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	4.0	4.7	4.4
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	4.0	4.7	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価項目全般に対して、おおむね満足していただいていると受け止めていますが、ご利用者様のご希望を十分に承りより満足していただける様に事業所全体で努めていきます。ヘルパーの技術・知識・接遇等を研修を通して教育して質を向上させたいと思います。

## 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 サービスを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してくれること。		3.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		11.5	2
4 事業所の知名度が高いこと。		6.5	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.4	13
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.1	4
8 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。	■	5.8	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.4	5
10 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。	■	7.2	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.9	12
13 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	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1

平成28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
2370601318	ハッピー道子介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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？	4	4.4	4.5	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	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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？	5	4.0	4.7	4.4
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	4.0	4.6	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	40.0%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今後もヘルパー教育の徹底を継続してまいります。利用者様の生活環境や心身状態にあわせたサービスを確実に提供できるようにしていきます。また、問題があった時は問題点を見直し、改善していきます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	11.1	4
8 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。	■	6.1	8
9 土・日・祝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。		7.1	6
11 サービス内容が充実していること。		5.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.1	1
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	1

平成28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
2370601987	ヘルパーステーション新栄

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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	4.0	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？	3	4.3	4.2	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.1	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.2	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.0	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	4.1	4.4
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	4.0	3.9	4.3
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	4.0	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	60.0%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

いただきました評価を真摯に受け止め、評価いただきました項目はさらに質を高め、指摘いただきました項目は改善努力致します。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを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してくれること。	■	9.5	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.8	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	10
8 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。		10.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	5.7	9
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 サービス内容が充実していること。	■	11.4	2
12 居宅介護支援事業所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、態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・信頼感が持てること。		16.2	1



**平成28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
2370700011	昭和区介護保険事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	5	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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？	4	4.3	4.5	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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法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、別居のご家族契約書の説明・苦情受付窓口・個人情報についての説明が足りなかったという結果となりました。ご不明点があればいつでもご説明させていただくことをお伝えするよう心掛けていきます。また、契約時、別居されているご家族様へ、どの程度ご連絡させていただいてよいか確認をし、ご本人様のサービス状況などをお伝えしていく努力をしていきます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	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、要望や意見を聞いてくれること。		6.9	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.9	5
8 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。	■	6.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	5
10 利用料金が適正なこと。		7.8	4
11 サービス内容が充実していること。		5.9	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.8	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1

平成28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
2370700193	あい愛ライフ伊藤訪問介護サービス

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	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？	3	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	4.7	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	2	4.2	4.3	4.5
問14	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、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	4.3	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	3	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	50.0%	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	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	50.0%	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。

厳しい意見もありましたが、真摯に受け止め、事業所内において研修や教育体制を見直し今後のサービスに反映できるよう努力していきたいと思っております。評価結果より説明の難しさを改めて感じているため、契約書・個人情報・サービス内容等についてより一層、丁寧かつわかり易く説明していくよう努めます。初回だけではなく定期的な説明をすることで理解を深めてもらえるよう対応します。これからもご利用者・ご家族の皆様が安心して満足のゆく在宅生活を送れるようきめ細やかな対応を心がけます。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.3	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.1	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.7	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		1.7	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.3	5
8 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。	■	1.7	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		12.1	3
10 利用料金が適正なこと。		5.2	8
11 サービス内容が充実していること。	■	5.2	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.8	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1

平成28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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	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	4.0	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	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	203	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.5%	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	53.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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。

利用者様より、サービス提供について感謝の言葉をいただきありがとうございます。今回の評価では、契約書や契約時の重要事項説明、個人情報の取り扱いに関して説明不足を指摘されています。事業者として、利用者様に分かりやすい説明を心掛けていますが、今後は、より一層信頼が得られる事業者として接遇やコミュニケーションなどの研修を引き続き実施し、利用者様との信頼関係をさらに改善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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.2	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.4	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.2	4
8 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。		6.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 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。		6.2	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、態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・信頼感が持てること。	■	17.7	1

平成28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
2370700359	ヘルパーステーションかわな

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	3.9	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	50.0%	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	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	80.0%	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から、当事業所にて改善すべき点としては、契約時に説明する内容を利用者様(ご家族様)に対し、分かりやすく適切に説明することが必要だと感じました。今後は、特に苦情受付窓口の説明と個人情報の守秘義務についての説明に注意していきます。

## 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 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してくれること。		1.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 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、わかりやすく説明してくれること。	■	7.7	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、要望や意見を聞いてくれること。		6.6	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	5
8 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。		3.3	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.6	7
10 利用料金が適正なこと。		6.6	7
11 サービス内容が充実していること。		6.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.1	3
13 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。	■	11.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		15.4	1



平成28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
2370700995	ヘルパーステーションほかっと軒

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	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
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？	3	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	10.7	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
8 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。		5.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.0	4
10 利用料金が適正なこと。		4.0	12
11 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絡・調整がとれていること。	■	8.0	4
13 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	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	2

# 平成28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
2370701183	訪問介護事業所 さつき

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	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	-	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？	3	4.3	-	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11 ヘ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	4.0	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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
問14 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
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	2	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	63.6%	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の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.5	2
2 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言われること。		1.9	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.8	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.8	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.8	7
8 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。		5.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.7	6
10 利用料金が適正なこと。		9.6	4
11 サービス内容が充実していること。		3.8	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.6	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.2	1

**平成28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
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.4	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	4.3	4.6	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.5	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	13.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回の評価では、お客様から概ねよい評価をいただきましたこと、光栄に存じます。この結果に満足することなく、皆様に「選んでよかった」と言っていただける事業所になるべく、今後も職員の質の向上を目指し、研修等を重ねてまいります。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	11
4 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、わかりやすく説明してくれること。	■	5.3	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	13.3	2
8 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。	■	5.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	5
10 利用料金が適正なこと。		2.7	11
11 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絡・調整がとれていること。		5.3	7
13 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。		8.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	22.7	1

平成28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
2370800175	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	5.0	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	5.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.7	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	4.9	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.8	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	4.0	4.8	4.4
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	4.0	4.8	4.3
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	4.0	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	17.8%	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	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。

今回も全体的にご利用者様に満足いただけていることがわかり、安心いたしました。また、自由記載欄にも、うれしい言葉をたくさんいただき、ありがたく思います。今後も現状に満足せず、更にヘルパー教育、研修等に力を入れ「名古屋ナンバーワンの品質」を目指し努力して参ります。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.9	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.0	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.3	3
8 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。	■	7.2	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	10
10 利用料金が適正なこと。		2.2	13
11 サービス内容が充実していること。		8.7	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.1	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	18.1	1



# 平成28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
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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	3	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.4	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？	3	4.4	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？	4	4.3	4.7	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回の結果を受け、訪問時間やヘルパーの知識、技術的なことに若干のご不満があるように感じました。今後は、研修の機会を増やしたり、責任者の同行を増やす等、知識、技術等の向上に努め、時間もゆとりをもって組んでいけるよう配慮したいと思います。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		3.2	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.2	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、要望や意見を聞いてくれること。		9.7	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.7	4
8 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。	■	7.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		6.5	8
11 サービス内容が充実していること。		2.2	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.4	9
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.9	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1

平成28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
2370800688	おたすけ家族

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	2	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	85.7%	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	100.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	9.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.5	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.0	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.5	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.3	6
8 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。		11.3	2
9 土・日・祝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。		4.0	11
11 サービス内容が充実していること。		5.6	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、態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・信頼感が持てること。	■	15.3	1

**平成28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
2370800993	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	3.1	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	2.9	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	3.3	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？	5	4.3	3.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	3.4	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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	3.6	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	3.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	3.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	3.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	3.7	4.6
問11	ヘ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	4.0	3.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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	3.6	4.5
問14	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	3.7	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.4	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	3.4	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	4.0	3.2	4.4
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	4.0	3.2	4.3
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	4.0	3.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	25.0%	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	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で、ご利用者様・ご家族様より貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。今回の結果に対して真摯に受け止め、評価の低い内容につきましては、改善策を検討したうえでスタッフ一同取り組んでいきたいと思ひます。ヘルパーの介護知識や技術向上の為研修をより強化しケアマネージャーやご利用者様、ご家族様と十分な連絡をとり満足して頂けるケアを提供していくよう今後も努力していきたく思ひております。今後ともよろしくお願ひ致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		7.1	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.2	4
8 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。		6.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	11
10 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。	■	13.3	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絡・調整がとれていること。	■	7.1	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	16.3	1

# 平成28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
2370900017	熱田区介護保険事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	5	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情の窓口などの説明はお客様と初期の段階での関わりであるため、記憶が薄らいでいく事柄だと思います。その改善点として、1回だけの説明だけではなく、定期的に説明が必要だと感じました。今後は、モニタリング訪問時などに説明を行い、お客様が安心して在宅生活を送れるよう心がけます。自由記載欄は、ヘルパーに対して安心して任せられる、体調をまず聞いてくれるなどの記載あり、この言葉で今後の仕事への姿勢が前向きになりました。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.2	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.8	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	8
8 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。		6.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
10 利用料金が適正なこと。		8.1	6
11 サービス内容が充実していること。		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、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.3	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	2



**平成28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
2370900124	みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションひだまり

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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？	4	4.3	-	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11 ヘ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	4.0	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	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？	4	4.0	-	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	3	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.2%	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	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 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してくれること。		1.7	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	14
4 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、わかりやすく説明してくれること。		10.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		5.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.2	5
8 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。	■	4.2	10
9 土・日・祝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。		7.5	7
11 サービス内容が充実していること。	■	5.0	9
12 居宅介護支援事業所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
13 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	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.7	1

**平成28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
2370901213	オーネストヘルパーステーション

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	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	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

なるべくケア時間の変更をして頂かないよう、予定時間に正確に入れるよう行っていきます。利用者様にはいつも安心して頂けるケアを行います。ヘルパーの体調管理も気を付けていきます。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	15.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.8	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.3	4
8 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。	■	7.5	5
9 土・日・祝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。		4.7	10
11 サービス内容が充実していること。	■	10.3	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.6	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1

平成28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
2370901296	WALK WITH YOU

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.5	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	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11	ヘ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	4.0	3.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	5.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	5.0	4.4
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	4.0	5.0	4.3
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	4.0	5.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

全体的に良い評価をいただきましたが、身だしなみや言葉遣い、取り組む姿勢などの向上に力を入れ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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	0.0	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		25.0	1
3 口コミで評判が良いと言われること。		12.5	2
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.5	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、要望や意見を聞いてくれること。		12.5	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.5	2
8 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。	■	12.5	2
9 土・日・祝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。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。	■	0.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0.0	8

# 平成28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
2371000056	中川区介護保険事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	4.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	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？	4	4.3	4.1	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.4	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.4	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	5	4.0	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	4	4.0	4.2	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	13.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

お客様のご協力を得られて、今回のアンケート回収率が高くなりました。ヘルパーに対して安心感・信頼感を求められていることを改めて認識できたアンケート結果でした。苦情受付窓口の存在や様々な書類の説明については、分かり易い表現でゆっくり、しっかりとモニタリングの際にご説明が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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		12.7	1
8 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	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	12
10 利用料金が適正なこと。		7.6	6
11 サービス内容が充実していること。		5.9	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.6	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	11.0	2



平成28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
2371000429	医療法人開生会ヘルパーステーション月島

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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	4.4	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	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.6	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	75.0%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価を受け、契約時において苦情受付窓口の説明が不十分であることがわかり、契約の説明方法に留意していきたいと思えます。利用者様がサービス内容の充実、ケアマネジャーとの十分な連携が重要と考えているなかで当事業所の取り組みとのズレがあるので、各種研修等を通じて改善に努めていきます。前回の評価に比べ、職員に対して好感を持って頂けることに大変感謝しております。このことに慢心せず、質の高いサービスの提供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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
8 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。	■	10.9	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	8
10 利用料金が適正なこと。		4.7	10
11 サービス内容が充実していること。		9.4	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.9	2
13 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	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	21.9	1

平成28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
2371000437	有限会社 介護ふじ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	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？	3	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？	3	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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
問14	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
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	30.0%	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	6.7%	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。

	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。	■	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		20.0	1
8 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。		20.0	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	0.0	6
10 利用料金が適正なこと。	■	0.0	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	6
13 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。		20.0	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

# 平成28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
2371000759	さわやからいふ指定訪問介護事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	5	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.4	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？	4	4.3	4.6	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	3	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	40.0%	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。

サービスが実施されてからの評価については、高い評価を頂けているように感じますが、契約時の説明についての設問については、評価が低く、時間の経過があっても記憶に残るような分かりやすい説明を心掛けていきたいと思えます。ヘルパーの言葉遣い、身だしなみ、また相談のしやすさ等に満足頂けているようで、一番嬉しい結果となりました。このような結果を維持できるよう、研修や教育にも力を注いでいきたいと思えます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		12.5	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		15.6	2
8 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。	■	9.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
10 利用料金が適正なこと。		6.3	8
11 サービス内容が充実していること。		3.1	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、態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	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.4	4

**平成28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
2371001385	みなと医療生活協同組合ヘルパーステーションいなほ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	27.0%	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	18.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	16.0	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	6
8 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。	■	12.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	8
10 利用料金が適正なこと。		2.0	8
11 サービス内容が充実していること。		2.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.0	7
13 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。		12.0	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1



平成28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
2371001690	ケアセンターとみた

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	49.2%	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	9.1	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.6	12
4 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、要望や意見を聞いてくれること。		6.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.2	9
8 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。	■	7.8	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
10 利用料金が適正なこと。		9.1	4
11 サービス内容が充実していること。		2.6	12
12 居宅介護支援事業所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	2
13 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	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1

平成28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
2371001997	オリーブ訪問介護支援事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	88.2%	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	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		10.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	7.6	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.5	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.9	4
8 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。		11.4	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	6.3	7
10 利用料金が適正なこと。		5.1	10
11 サービス内容が充実していること。		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絡・調整がとれていること。		6.3	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.0	1

**平成28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
2371003217	すずみ介護サービス

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

**1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		*	*
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		*	*
3 口コミで評判が良いと言われること。		*	*
4 事業所の知名度が高いこと。		*	*
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	*	*
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	*	*
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
8 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。	■	*	*
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		*	*
10 利用料金が適正なこと。		*	*
11 サービス内容が充実していること。		*	*
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	*	*
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		*	*
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	*	*

平成28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
2371003571	ヘルパースペース導夢

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	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？	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？	4	4.3	4.1	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.3	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.3	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.8	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	3.9	4.4
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	4.0	3.9	4.3
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	4.0	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

評価をお願いしました利用者様からの回答が多く、お時間を割いて対応頂きましたこと大変感謝しております。自己評価より高い評価をいただいている項目がいくつかあり、スタッフ一同嬉しく思うと同時に、今後も日々、一層の努力と誠実な対応が不可欠だと感じました。また、利用者様、ご家族様のご意見を普段から聞き取り、吸い上げていく環境も必要だと思っておりますので、サービス提供責任者の訪問回数を増やすなど検討。あわせて人材育成にも力を入れていきます。利用者様が安心して今後もサービスを利用し、自立した生活が送れますよう、訪問介護員一同、気を引き締めてまいります。今後ともご理解、ご協力をお願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.3	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.5	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、要望や意見を聞いてくれること。		8.9	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.8	5
8 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。	■	9.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	9
10 利用料金が適正なこと。		2.7	9
11 サービス内容が充実していること。		2.7	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.3	1
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		4.5	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1



平成28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
2371003654	フラワール園訪問サービス

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.3	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	3.4	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？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	3.9	4.4
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	4.0	3.8	4.3
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	4.0	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.7%	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	62.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	12
4 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、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.2	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	7
8 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。		10.6	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.2	12
10 利用料金が適正なこと。		4.7	9
11 サービス内容が充実していること。		3.5	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、態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・信頼感が持てること。	■	17.6	1

平成28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
2371100013	港区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	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？	5	4.3	4.2	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	3.9	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.9	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回の結果を検証した結果、サービス開始時はケアマネやほかの事業所との利用契約も集中しがちで、契約の際の後半で説明する内容について、お客様、ご家族様も覚えていられない可能性も考えられます。対応としまして、重要事項、苦情受付、個人情報の保護については契約後も機会があるごとに説明を行うよう改善致します。お客様から担当ヘルパーに対して信頼感に高い評価を頂けたことはとても励みになります。引き続きお客様や関係者の方に信頼していただける事業所として努力いたします。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		11.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		4.0	11
4 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、わかりやすく説明してくれること。		8.7	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、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	11.1	2
8 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。		7.1	7
9 土・日・祝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。	■	4.8	10
11 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絡・調整がとれていること。	■	7.9	6
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成28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
2371100690	アサヒサンククリーンヘルパーステーションちとせ

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 均

1.事業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	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.1	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？	4	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.4	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.9	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

問1、契約書や重要事項説明書の説明内容の評価が低かったため、再度より詳しく丁寧な説明を行い、利用者様の目線に合わせながら、分かりやすい言葉を用いて説明して参ります。問12、介護の知識と技術については、定期的な社内での研修、勉強会を企画し、知識や技術の向上に努めて参ります。

## 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 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してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	12.1	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		10.6	5
8 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。	■	12.1	2
9 土・日・祝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。		7.6	7
11 サービス内容が充実していること。		3.0	10
12 居宅介護支援事業所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	7
13 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	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1

平成28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
2371101367	ケアステーションにじいろ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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	4.2	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	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.5	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.2	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	71.4%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口についての説明が不十分との結果を受け、今まで以上に分かり易い説明をするよう改善いたします。事業所の研修及び外部研修において、へるぱーに今以上の専門的な知識・技術の習得を推進してまいります。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.3	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.4	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.3	5
8 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。	■	5.6	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.4	7
10 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。		3.7	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、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.1	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		13.0	3



平成28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
2371101656	訪問介護ステーション南陽

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	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	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.5	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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法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からのヘルパーへの感謝の言葉を頂きありがとうございました。今後も同様に実施できるように努力したいと思います。契約内容や訪問ヘルパーが出来ること出来ないことを再度ご理解していただけるようにゆっくりとご本人様やご家族様にも丁寧な説明を行います。ヘルパーの専門性の向上には、情報共有や事例検討などの研修に取り組み満足して頂ける訪問ができるよう努力していきます。ご本人様の些細な言葉や行動の変化を見逃さずケアマネジャーとの連携をはかり訪問介護サービスになる計画の重視を再度確認し実施していきたいと思っております。今後とも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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.0	9
4 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、わかりやすく説明してくれること。	■	10.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		2.5	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	4
8 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。	■	8.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.8	10
10 利用料金が適正なこと。		0.0	14
11 サービス内容が充実していること。		11.3	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.0	4
13 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	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.3	1

**平成28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
2371102167	ケアプラザゆみや

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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	3.7	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	4.3	4.9	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	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。

<p>明らかになった問題点について、まず課題としてポジティブに考える。何がいけなかったのか、しっかりと原因を突き止めて、どうしていくべきかを全員で検討して、一つ一つ真摯に取り組んでいく。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.9	6
8 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。	■	3.4	10
9 土・日・祝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。		6.9	6
11 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絡・調整がとれていること。	■	13.8	3
13 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・信頼感が持てること。	■	17.2	1

**平成28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
2371200060	南区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	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	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.9%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見やあたたかいお言葉を多数賜り、誠にありがとうございます。今回の事業に加え、日頃皆様からお寄せいただくお言葉は私たちの大きな力となります。今後もお客様、ご家族様の思いを尊重し、さらに信頼される事業所を目指してまいります。また、社会福祉協議会が実施する訪問介護事業として、居宅介護支援事業所や行政および医療機関等と連携しつつ、住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるように「あなたらしさを応援」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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.8	11
4 事業所の知名度が高いこと。		2.8	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.3	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.4	7
8 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。		6.5	8
9 土・日・祝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。		6.5	8
11 サービス内容が充実していること。		11.1	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	13.0	1

**平成28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
2371200292	ヘルパーステーションさくら

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

**1.事業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	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	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	4.3	4.9	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	5.0	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)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？	4	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	13.0%	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	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	80.0%	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。

当事業所に関するすべての評価項目に関して、全体平均と同等以上の評価をいただき、当事業所が日々、すすめていること、おこなっていることが、概ね、利用者様に評価された、と思っています。ただ、項目により、不満を感じさせてしまっている利用者様がいることが、確かに読み取られます。全体的には好評価ですが、それに、満足することなく、「不満を持たせてしまった利用者様が存在する」ことに多いに、着目し、それがどうしてなのか、思い当たることはないか、思い当たることは何なのか、それをどう改善する方法を考えて、それを実行していく、ことが大事なのだと思います。来年、より好評価をいただけるよう今後も努力をしていきます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.8	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.7	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、要望や意見を聞いてくれること。		7.7	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.8	7
8 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。		4.8	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	12
10 利用料金が適正なこと。		3.8	11
11 サービス内容が充実していること。		4.8	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1



**平成28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
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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、[-]

	自社結果	全体平均	自社結果	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？	3	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	4.3	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？	3	4.3	4.4	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	4.4	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	4.4	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.4	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.4	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	3	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	90.0%	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。

ヘルパーを利用することで身体的精神的な状態の改善が図れるように、利用者様の把握・他職種との密な連携・個々の技術や知識の向上に研鑽します。しっかりと話を聞き分からないことは分かりやすいように説明し利用者様ご家族様が納得される援助を遂行していきます。皆様の温かいコメントどうも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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを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してくれること。		4.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		5.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.1	5
8 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。	■	8.2	4
9 土・日・祝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。		4.1	11
11 サービス内容が充実していること。	■	7.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.1	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.1	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.4	1

平成28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
2371200516	こころヘルパーステーション桜

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	4.4	3.9	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	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったですか？とう問2に対する評価が3.9という結果でした。苦情受付窓口についての説明は契約の時に重要事項説明書に従って説明させていただいております。この結果から契約時の時だけでなく、その後の説明も必要であると反省致しました。今後は利用者様にとって、よりわかりやすい説明にも心がけていく所存です。またヘルパーに対しても温かいお言葉をたくさんいただきまして、ありがとうございました。これからもより一層精進して参りたいと思います。今後ともよろしく願い申し上げます

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.9	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	9.1	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.4	8
8 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。		11.6	3
9 土・日・祝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。		5.0	9
11 サービス内容が充実していること。		3.3	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちいいこと。		8.3	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1

**平成28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
2371200854	訪問介護センター桃太郎

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11 ヘ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	4.0	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	57	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	49	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	8.7	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	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、要望や意見を聞いてくれること。		9.7	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.7	5
8 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	7
9 土・日・祝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。		1.5	12
11 サービス内容が充実していること。		5.8	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.1	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.0	1

## 平成28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
2371201910	アサヒサンクリーン在宅介護センターみなみ

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

### 1.事業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、[-]

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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？	5	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.3	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.3	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.4	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.0	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.6%	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	80.0%	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。

皆さまから頂いたご意見を真摯に受け止め、教育や指導を行いながら改善していきたいと思えます。介護保険で行えることをきちんと説明し誤解のないようにサービスの質の向上を目指し努めていきます。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	17.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.0	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.0	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
8 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
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	4.0	11
10 利用料金が適正なこと。		5.0	8
11 サービス内容が充実していること。	■	8.0	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.0	7
13 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。		12.0	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		14.0	2



平成28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
2371202025	訪問介護ステーションかなれ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	4	4.4	4.9	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？	3	4.3	4.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	5.0	4.4
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	4.0	4.8	4.3
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	4.0	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	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	90.0%	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。

自立支援を念頭に利用者様に寄り添い、事業所運営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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	6.8	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.8	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.4	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.3	11
8 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。	■	15.9	1
9 土・日・祝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。		15.9	1
11 サービス内容が充実していること。		11.4	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、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	0.0	12
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.1	6

平成28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
2371300043	守山区介護保険事業所

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.5	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14	ヘルパーは、気軽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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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？	5	4.0	4.6	4.4
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	4.0	4.7	4.3
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	4.0	4.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0%	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。

共通設問 問1・2・3につきましては、初回訪問契約時はお客様も混乱されておられるので、再度の説明が必要であると感じ、3か月後訪問モニタリング時に再度ご説明させていただきます。サービス別設問に関しお客様の信頼をいただきうれしく思います。認知症・感染症に関し新しい情報とともに研修を行っていきたくと来年度も計画しています。人材不足によりお客様にご迷惑をおかけしていることは大変申し訳なく思っています。これからもお客様、ご家族様に安心してサービスを受けていただけるようヘルパー、サービス提供責任者連携し取り組んでいきたいと思ひます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを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してくれること。		3.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.1	12
4 事業所の知名度が高いこと。		5.2	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	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、要望や意見を聞いてくれること。		7.3	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.2	6
8 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。	■	6.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	10
10 利用料金が適正なこと。		3.1	12
11 サービス内容が充実していること。	■	4.2	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.2	6
13 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・信頼感が持てること。	■	18.8	1

平成28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
2371300779	ヘルパーステーション建国ビハラー

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	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？	5	4.4	4.9	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	4.3	4.9	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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	5.0	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	5.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.9	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	5.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	5.0	4.4
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	4.0	4.9	4.3
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	4.0	5.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	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。

<p>ご利用者様のその日の精神状態などよく観察し、ご利用者様がヘルパーに相談しやすいように、日ごろから心がけ積極的に声掛けを行い、サービスの改善と向上に向けて努めます。ご利用者様が住み慣れたご自宅で長く安心して自立した生活を続けて頂けますよう、当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目指してヘルパー一同頑張っております。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		3.1	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		3.1	8
4 事業所の知名度が高いこと。		3.1	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.1	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.5	3
8 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。	■	12.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 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。		6.3	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	21.9	1

平成28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
2371300829	高齢者生協ヘルプサービスあまこだ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	3	4.0	-	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	80.0%	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 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してくれること。		4.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.9	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	7
8 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。	■	10.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	10
10 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。		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絡・調整がとれていること。	■	7.9	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.2	1



平成28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
2371300902	あんしんネットワーク

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	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？	4	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	3.9	4.4
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	4.0	3.9	4.3
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	4.0	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0%	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へのご協力有り難うございました。ユーザー評価の率直な意見をお聞きし、契約時の契約書の説明等の内容をサービス提供責任者間で話し合いを行い分かりやすい内容での説明への変更とご利用者様・ご家族様とコミュニケーションを取り現状の把握に努めます。又、ご利用予定の変更等は、柔軟に対応させて頂き、ヘルパーの知識・技術(質)を高める為ご利用者様にモニター調査等を行い現任研修等に反映出来るように務めて行きます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	12.3	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.8	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		5.5	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、要望や意見を聞いてくれること。		5.5	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	7
8 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。		4.8	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.5	4
10 利用料金が適正なこと。	■	6.8	5
11 サービス内容が充実していること。		4.8	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1

平成28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
2371301140	やさしい手小幡訪問介護事業所

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、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 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してくれること。		1.4	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	12
4 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、わかりやすく説明してくれること。		11.4	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
8 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	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	11.4	3
10 利用料金が適正なこと。		4.3	8
11 サービス内容が充実していること。		4.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1

平成28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
2371301488	ケアセンター ゆう

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	-	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.4	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	-	4.1
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？	---	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	---	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.3	-	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	---	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	---	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	---	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	---	4.1	-	4.6
問11	ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	---	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	---	4.2	-	4.5
問14	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？	---	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	---	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？	---	4.0	-	4.4
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？	---	4.0	-	4.3
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？	---	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		*	*
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		*	*
3 口コミで評判が良いと言われること。		*	*
4 事業所の知名度が高いこと。		*	*
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		*	*
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
8 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。		*	*
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		*	*
10 利用料金が適正なこと。		*	*
11 サービス内容が充実していること。		*	*
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		*	*
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		*	*
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		*	*

平成28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
2371302882	訪問介護ラパンⅢ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.0	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？	4	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	3.6	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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	3.4	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	4.1	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	3.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	3.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.8	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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	4.0	4.5
問14	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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	3.8	4.4
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	4.0	3.8	4.3
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	4.0	3.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	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。

”契約書や重要事項の説明””苦情受付窓口”についての説明が、弊社が考えているより”わかりにくかった”という結果を受け、改善が必要だと認識しました。細かくて何ページにも及ぶ契約書や重要事項説明書の中で、ご利用者にとって特に重要な部分を抜粋し、ご利用者の理解を得やすいように見やすくわかりやすい別紙説明書を準備し、ご利用者にご不明に思われることを1つ1つ丁寧に説明・解決していくように致します。また苦情受付窓口については、ご利用者やご家族様が普段目にすることが出来る様なツールを考え、お渡しすることを考えております。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.9	8
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.9	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.8	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.8	4
8 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。	■	2.9	11
9 土・日・祝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。		11.8	3
11 サービス内容が充実していること。		8.8	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		2.9	11
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1



平成28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
2371400025	緑区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	3.9	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	4.3	4.0	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	3.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.5	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.5	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.1	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.0	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	11.9%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

基本設問の間7・問15について低い評価をいただきました。今回の結果をふまえ業務を今一度振り返り、日々の忙しさに振り回されないよう、丁寧な対応を心がけ、より一層ケアマネジャーとの連携を強化していきたいと思えます。お客様への定期訪問時にご要望、意見を常にお聞きしていきます。今後も資質向上に努め、お客様に満足していただけるように努力してまいります。ありがとうございます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		3.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.4	8
8 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。		9.3	6
9 土・日・祝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。	■	9.3	6
11 サービス内容が充実していること。		11.1	2
12 居宅介護支援事業所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	8
13 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・信頼感が持てること。	■	13.0	1

平成28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
2371400082	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業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	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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法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参考にし、反省すべき点改善すべき点を検討させていただきたいと思っております。事業者全体のスキルアップを図り、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できるよう、他事業所との連携を図りながらよりよいサービスを提供させていただきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	20.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.1	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		15.1	2
8 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。	■	5.4	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		4.3	8
11 サービス内容が充実していること。		12.9	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	3

**平成28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
2371400264	有限会社もみじ

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.3	5.0	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.9	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問14	ヘルパーは、気軽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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	4.8	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	4.0	4.8	4.4
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	4.0	4.8	4.3
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	4.0	4.9	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	57.7%	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	100.0%	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。

この度のアンケートの結果をみると、利用者様の評価の低い項目も特になく、全体として利用者様に満足していただけるサービスが提供できているのではと思われます。しかし、自社評価としてヘルパーの専門知識や技術などに、今年も高評価を与えることができず、今後も継続して研修を重ねていきます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	12.1	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	9
8 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。	■	8.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		16.8	1
10 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。		2.7	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.0	7
13 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・信頼感が持てること。		14.1	3

平成28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
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	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	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？	5	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	18.8%	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。

今回も貴重なご意見を賜りありがとうございました。ご利用者の生活環境は心身の状態や精神状態により変化しやすいものです。その事にいち早く気付くためにも、常日頃からのコミュニケーションや視野の広さが大切だと思います。また、スタッフ間の情報共有も重要であるため、報連相やコミュニケーションに関する研修、お客様の变化や問題点の捉え方等の研修をミーティング等で行ってまいります。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.2	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、要望や意見を聞いてくれること。		5.4	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.5	7
8 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	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 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。	■	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、態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・信頼感が持てること。	■	16.1	1



**平成28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
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

**1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	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	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		6.8	7
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		15.3	2
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.4	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.5	6
8 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。	■	10.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		13.6	3
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		5.1	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.8	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	20.3	1

平成28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
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話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
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？	3	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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
問14	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
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	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？	3	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	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	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 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してくれること。		3.1	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.1	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.7	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.8	5
8 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。		7.8	5
9 土・日・祝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。		4.7	9
11 サービス内容が充実していること。		9.4	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.3	1

平成28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
2371402641	ケアステーション元気村

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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？	3	4.4	3.4	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？	3	4.3	3.8	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.1	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.1	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.3	3.9	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.9	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	3	4.0	3.8	4.4
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	4.0	3.7	4.3
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	4.0	3.7	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	100.0%	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。

口コミで評判が良いと言われる事・知名度が高いこと・契約をわかりやすく説明すること・サービス内容が充実・利用料金・ケアマネと居宅介護支援事業所との連携の部分が思ったより評価が良くありませんでした。今後、より良いサービスをさせて頂くためにも利用者様の必要な部分に注目し改善していきたいと思います。又契約等の書類部分の説明では、利用者様に説明の間理解して頂いたかとい尋ねながら書類関係の物は進めていきたいと思いました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		18.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		14.7	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	12.0	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.3	6
8 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。	■	13.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.3	7
10 利用料金が適正なこと。		1.3	9
11 サービス内容が充実していること。		1.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	1.3	9
13 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。		4.0	8
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.7	1

平成28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
2371402922	四季の風訪問介護事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	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？	3	4.3	3.7	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.2	4.1	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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	4.1	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.1	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.2	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.2	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.2	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.0	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	3	4.0	4.4	4.4
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	4.0	3.4	4.3
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	4.0	4.1	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	25.0%	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。

概ね、事業所評価が利用者評価を上回ることなく評価されておりますが、自己評価が全体評価と比較した場合、一般的に下回る結果となっており、事業所における課題が多くあることが改めて確認することができました。利用者評価としては、ご家族様等からは好意的なご意見を頂戴し有り難く受け止めさせていただき、ご遠慮されている事も推察される為、これまで以上に日頃のご様子等について事業所側より発信をさせていただき、更なるサービス向上に繋げ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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	8.8	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.9	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.9	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.8	3
8 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。	■	14.7	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	10
10 利用料金が適正なこと。		11.8	3
11 サービス内容が充実していること。		5.9	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.9	10
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	14.7	1



平成28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
2371403045	アサヒサンクリーン在宅介護センター相生山

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	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	4.3	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	4.3	4.4	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.5	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

主に、感謝をして頂いているコメントが多く、ありがたく思います。現場の介護員も現状を継続出来るように今まで通り真摯に向き合っていると良いと思います。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	20.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		4.1	9
4 事業所の知名度が高いこと。		2.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.2	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、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.1	8
8 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。	■	15.3	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	11
10 利用料金が適正なこと。		6.1	6
11 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絡・調整がとれていること。		2.0	11
13 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・信頼感が持てること。	■	15.3	2

平成28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
2371403532	訪問介護事業所 幸の運び

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	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	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.2	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.5	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.4	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	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	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	76.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

全体的に事業所評価より低い評価が多かったこともあるので、基本的なこと(挨拶、笑顔、返事など)から改めていこうと思います。契約時の説明など、利用者様や家族様がよりわかりやすい表現を用いてゆっくりはっきりと話そうと思います。不特定で訪問させていただく利用者様もおられるので、ヘルパー間の情報共有を徹底し利用者様を不快、不安、不便にならないようにしていきます。利用者様、家族様の声をよく聞くように心がけていきます。技術的には、事業所内外の研修を計画的に実施し、身体介助、調理、清掃、対応能力等を向上していきます。利用者様の变化に気づけるようコミュニケーションを少しでも多く取るよう工夫していきます。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		12.8	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.4	5
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	2.1	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.3	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.3	8
8 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。	■	8.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.4	5
10 利用料金が適正なこと。		6.4	5
11 サービス内容が充実していること。	■	4.3	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.3	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	17.0	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		17.0	1

平成28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
2371500014	快適ライフセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.3	4.1	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.2	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.2	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.4	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.3	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.2	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	3	4.0	3.9	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

非常に良い結果と受け止めます。まだまだ至らない点が多く、改善の余地は非常にあると自負しております。現在、ヘルパーに対する勉強会、実技指導をどのような展開し、それがいかに現場での実践活用に繋げられるかが、大きな問題となっております。加えて、接遇の重要性を感じております。ヘルパーの訪問態度いかんで、利用者様の精神面での影響が出る可能性が大きいことを踏まえ、昨今、精神障害の利用者様も増えております。このことも考慮しサービスに反映できたらと考えております。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	4.4	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.2	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	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、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	8
8 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。	■	11.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.4	6
10 利用料金が適正なこと。		2.2	8
11 サービス内容が充実していること。		6.7	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	12
13 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。	■	22.2	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	35.6	1

**平成28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
2371500048	名東区介護保険事業所

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.5	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.6	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.4	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	4.3	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	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0%	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。

サービス提供責任者の会議で評価結果について話し合いました。「個人情報の取扱い」については、実際サービス提供しているヘルパーが訪問中の会話の中でお客様に理解を促すよう働きかけてもらうことにしました。「介護の専門的知識」については、さっそく1月開催の会議で、お客様の心身の状況に合わせてどのような声かけをすることで安心していただけるか、ロールプレイを行いました。お客様からご指摘いただいたことを素直に現場に取り込み今後も誠実に対応させていただきますのでよろしくお願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.8	14
4 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、わかりやすく説明してくれること。		8.3	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	9.9	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.1	5
8 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	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	5.0	10
10 利用料金が適正なこと。		6.6	9
11 サービス内容が充実していること。		2.5	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.6	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.1	5



平成28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
2371500196	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.2	-	4.5
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	-	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11	ヘ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	4.0	-	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	-	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	5	4.2	-	4.5
問14	ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.3	-	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	-	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	-	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	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	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.6%	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	80.0%	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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.9	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.4	10
8 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。		10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
10 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。		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絡・調整がとれていること。	■	10.0	4
13 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・信頼感が持てること。		17.8	1

平成28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
2371500279	株式会社名東介護センター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業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	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	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	4.3	4.7	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.7	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.6	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.5	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケート結果は概ね全体平均を越えているが、ヘルパーのサービス内容より契約書や苦情対応の説明の評価が全体平均を下げている結果につながりました。契約の説明を落ち着いて話すことができていない事がアンケート結果から見られるので、契約の際には利用者の立場を考えもう少し時間をとって利用者やご家族に説明がきちんと伝わっているか不安になっていることがないか等に気を配り説明を行っていきます。ユーザー評価については、居宅介護支援と同様に苦情窓口の説明や苦情の対応の点数が評価を落としているので居宅介護支援と同様に苦情があった際にはすばやく対応出来る体制を整える必要があることが分かったので体制の見直しを行います。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	9.0	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.3	9
3 口こみで評判が良いと言われること。		0.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		10.5	2
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	9
8 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。	■	9.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.8	7
10 利用料金が適正なこと。		5.3	9
11 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、態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	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		16.5	1

**平成28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
2371500444	いのこし在宅介護センター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	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？	4	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？	4	4.3	4.0	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	4.0	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.4	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.6	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.4	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.4	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.8	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.2	4.3
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	4.0	4.4	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	50.0%	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	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	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。

貴重なご意見・ご感想を頂きありがとうございました。嬉しいご意見も頂きましたので職員に伝えたいと思います。一部の設問で非常に低い評価を受けている項目がありますので、スタッフ一同で検討し改善していきます。ユーザー様からのご意見・ご感想を参考により良きサービスに繋げ、今後とも利用者様・家族様にはより一層安心して頂けるサービスを致します。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	11.1	2
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	11.1	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、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.6	5
8 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。	■	5.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	5
10 利用料金が適正なこと。		5.6	5
11 サービス内容が充実していること。		5.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	2
13 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	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	5.6	5

# 平成28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
2371500485	在宅看護センター愛介護サービス「緻」こまやか名東

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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、[-]

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.8	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.9	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.7	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	4.9	4.5
問14 ヘルパーは、気軽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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.9	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.9	4.4
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	4.0	4.9	4.3
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	4.0	4.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	60.0%	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	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。

<p>苦情受付窓口の説明が不十分との、ご指摘を受けました。わかりやすく、丁寧にお伝えしていく事を心がけてまいります。自由記載連にも、たくさんのご意見ありがとうございました。ご利用者様・ご家族様に、寄り添いながら、今後も精進してまいります。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		3.8	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		3.8	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.8	5
8 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。		6.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	9
10 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。		2.5	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、態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・信頼感が持てること。	■	20.0	1



# 平成28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
2371500519	介護さくら名東

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

## 1. 事業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1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	3.1	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？	3	4.4	3.5	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？	3	4.3	4.3	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	4.2	4.6
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.3	4.5	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.3	4.8	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.3	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	3	3.9	3.8	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.2	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	3	4.1	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？	4	4.0	4.3	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見ありがとうございました。前回同様、やはり契約時の説明がわかりにくいとの意見があり、スタッフ一同深く受け止め改善していきたいと思えます。又ヘルパーの訪問を楽しみにしていただけている等の、スタッフの励みとなる多数のご意見本当に嬉しく思います。貴重なご意見を今後共無駄にしないよう、スタッフ一同より質の高いケアが行えるよう努力していきます。本当にありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		11.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	13.6	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	1.7	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.5	6
8 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。	■	6.8	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	9
10 利用料金が適正なこと。		8.5	6
11 サービス内容が充実していること。		11.9	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.9	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.4	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		15.3	1

平成28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
2371501202	愛・I ホームヘルパーステーション

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	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	4.3	4.3	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.8	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	5.0	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.4	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.1	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	3.9	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	25.0%	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	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	90.0%	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。

毎年、ユーザー評価に参加させていただいております。今回も、利用者様には高い評価を頂き嬉しく思っております。「信頼関係」、「人と人の付き合いだという事を、忘れないという事が大切だなと感じます」と自由記載欄に記入して下さった方がみえますが、そのような基本的なことを大切にサービスが心を掛けていきたいと思っております。「ヘルパーが介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていますか?」「サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問して利用者や家族の意見を聞くことができていますか?」の項目で評価がやや低くなっている点について、今後改善していけるよう研修と業務の見直し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 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してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	6
8 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。	■	4.8	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	7
10 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。		4.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	5
13 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	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.0	1

**平成28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
2371501822	ヘルパーステーション アリス

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

**1.事業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	4.4	-	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	-	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
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	4.3	-	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.2	-	4.5
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業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
問7 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	-	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	-	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	-	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	-	4.6
問11 ヘ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	4.0	-	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	-	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応してくれますか？	4	4.2	-	4.5
問14 ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.3	-	4.5
問15 サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	-	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	-	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	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？	4	4.0	-	4.4
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	4.0	-	4.3
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	4.0	-	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	69.0%	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	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	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。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、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 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してくれること。		3.4	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	5.1	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	7
8 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。		8.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.7	10
10 利用料金が適正なこと。		1.7	10
11 サービス内容が充実していること。	■	16.9	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.7	10
13 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。	■	13.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1

**平成28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
2371502242	かざぐるま訪問介護事業所

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

**1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.3	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	4.3	4.7	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.7	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.0	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	3.5	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.0	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.0	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.7	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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	4.0	4.5
問14 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、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	3.9	3.7	4.4
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.7	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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？	4	4.0	4.0	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	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	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	75.0%	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。

いつも大変お世話になっております。今回の評価結果をスタッフ全体で共有し、改善してまいります。また、貴重なご意見が多々頂けるよう、サービス提供に努めて参ります。今後とも、何卒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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	0.0	11
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.1	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		14.3	1
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	5
8 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。		7.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.1	5
10 利用料金が適正なこと。		0.0	11
11 サービス内容が充実していること。		7.1	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、態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	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1



# 平成28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
2371600038	天白区介護保険事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

## 1.事業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、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 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	4.4	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	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？	4	4.4	3.9	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	4.3	4.4	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.3	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.2	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.2	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

前年に比べ、問2問3のご利用者本人様の評価が低い結果でした。同居のご家族は高評価であったことから、ご利用者本人様への苦情受付窓口についての説明と個人情報同意についての説明が分かりにくく不十分であることがわかりました。また、サービス内容についても、提供できない部分の掃除のご要望に応えられないことへのご理解が得られていないことがわかりました。契約時の書類が多く、一度に短時間ですべてをご理解いただくのが難しい現状ですが、今後は、自立支援についての説明も含め、わかりやすく説明するよう努めます。

## 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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	13.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.1	12
4 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、わかりやすく説明してくれること。	■	7.4	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.4	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.5	4
8 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。		5.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.1	14
10 利用料金が適正なこと。		8.5	4
11 サービス内容が充実していること。		4.3	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.4	7
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.8	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.0	1

平成28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
2371600244	訪問介護事業所高坂苑

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.3	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？	5	4.3	4.6	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.6	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.7	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.7	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.7	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	4.0	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.1	4.4
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	4.0	4.1	4.3
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	4.0	4.3	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価の点数が平均4点以上あり、皆様に良い評価を頂けたと思っています。しかし、5点が頂けていないので、まだ、改善すべき点があると反省しています。今まで以上にご利用者様と、じっくり話をし、理解、納得して頂き、より良いサービス提供を目指して参ります。予防専門型ユーザーからの、「時間が足りない」というご意見に関してですが、それぞれご利用者様の状態、内容に合わせて、サービス提供時間を設定していることを、ご理解頂けるよう、十分な説明を行い納得して頂けるよう努力して参ります。過剰なサービスの提供が、ご利用者様の自立支援の妨げとならぬようにしていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	10.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.3	13
4 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、わかりやすく説明してくれること。		9.8	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.3	7
8 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。	■	9.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	13
10 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。	■	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絡・調整がとれていること。		10.5	2
13 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	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1

平成28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
2371600715	あたたかい心相生山ケアセンター

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

1.事業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	事業者自己評価	全体平均	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	4.4	3.9	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	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	4.3	4.5	4.5
問5 訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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 事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8 ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	4.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.9	4.7
問10 ヘルパーが記入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	4.1	4.8	4.6
問11 ヘ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	4.0	4.8	4.6
問12 ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.2
問13 ヘルパーは、ご本人のそ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、必要に応じて訪問し、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 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問17 サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	5	4.1	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	4.0	4.4	4.4
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	4.0	4.3	4.3
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	4.0	4.6	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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	42.5%	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法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ありがとうございます。今回のユーザー評価で頂いたご意見を紳士に受けご利用者に安心をしてご利用して頂けるよう改善してまいります。又、ご利用者様を中心に関係機関との連携をとってご利用者様の安心、安全な日常生活のサポートが出来るように致して参ります。

## 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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		13.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。		4.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.5	7
8 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。		8.2	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.5	7
10 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。	■	9.6	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.7	2
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.5	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.2	1

平成28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
2371601523	有限会社東名無線工業介護事業部 愛加

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.4	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？	4	4.3	4.1	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.4	4.5	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.3	4.4	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	4.6	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.3	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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	4.0	4.5
問14	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、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	3.9	4.0	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	3.8	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	4.0	3.8	4.4
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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.0	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100.0%	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	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法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高い評価をいただけたことをまずもって御礼申し上げます。一方で、苦情受付窓口の説明など、契約時における説明が不十分であるとの評価をいただいております。これにつきましては、重要事項説明書や契約書をより見やすく・分かりやすくすることで改善してまいります。職員一同これまで以上に技術を磨き、精進してまいります。利用者の皆様には、人生の大先輩として、今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 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してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.7	9
4 事業所の知名度が高いこと。		2.7	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.1	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		13.5	3
8 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。		2.7	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		8.1	6
11 サービス内容が充実していること。	■	10.8	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.4	8
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	16.2	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	3



**平成28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
2371602620	なないろ介護 名古屋事業所

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

**1.事業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	4.4	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)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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？	5	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	4.3	4.5	4.5
問5	訪問介護計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、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を申し出たとき、事業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	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.4	4.3	4.5
問8	ヘルパーは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.3	3.9	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	3.9	4.7
問10	ヘルパーが記入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	4.1	3.9	4.6
問11	ヘ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	4.0	4.1	4.6
問12	ヘルパーは、認知症や感染予防など、介護の専門家として必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.2
問13	ヘルパーは、ご本人のそ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	4.0	4.5
問14	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	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	3.9	3.9	4.4
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.9	4.4
問17	サービスを利用することで、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか？	4	4.1	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	4.0	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)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？	5	4.0	3.8	4.3
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	4.0	3.8	4.4

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	50.0%	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。

ご利用者様のご意見を真摯に受け止め、全体的に見直しを図り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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.1	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	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、要望や意見を聞いてくれること。	■	1.6	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.8	10
8 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。		11.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	10
10 利用料金が適正なこと。		6.5	8
11 サービス内容が充実していること。		6.5	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.1	5
13 ヘルパーの言葉づかい、態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・信頼感が持てること。	■	14.5	2