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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0100025	千種区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.8
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	4.5	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	4.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。ユーザー様の望まれる「サービスを受けることによって生活が向上する」「言葉遣い・身だしなみがよく教育されていること」「サービスが充実していること」「対応に安心感・信頼感があること」は、私共も同じ思いでおりました。今後も、その点に気を付けて仕事をしたいと思います。また、コミュニケーションにより、お客様と心の交流や意思の疎通を大切にしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	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	口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7	個人情報を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。	■	0.0	6
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。		20.0	1
11	サービス内容が充実していること。		20.0	1
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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0200023	あい介護センター

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	3.8
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	4.5	4.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.8	4.4
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	4.5	4.8	4.5
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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	5.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	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	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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ました。不満などの対応につきまして十分な対応ができていないという評価を踏まえ再度、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。	■	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	7
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。	■	15.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	15.0	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。		0.0	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10	利用料金が適正なこと。		20.0	1
11	サービス内容が充実していること。		0.0	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。	■	0.0	7
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	6
14	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0200122	東区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.0	3.8
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	4.5	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	4.4	4.5	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.7	4.4
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	4.5	3.3	4.5
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	4.5	4.7	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	4.7	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.3	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.3	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.7	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	4.7	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	3.7	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	4.2	4.3	4.4
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	4.3	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	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価では、生活支援型という新しい総合事業の取り組みであり、全部で3件という少ないユーザーでありますが、100％の回答率が得られました。ユーザー側が、サービスの曜日や時間の変更を求めていることに対し、事業者側が迅速で丁寧な対応があまりできていないという評価を真摯に受け止め、要望に応えられるよう努めていきます。また声掛けやコミュニケーション、サービス内容についても、個別性を尊重し、その人らしさを配慮したサービス提供を行えるよう研修、会議を重ね、日々の連絡を密にして、サービスの質の向上に取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、
それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	7
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。		27.3	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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	18.2	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。	■	0.0	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10	利用料金が適正なこと。		9.1	5
11	サービス内容が充実していること。		0.0	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。	■	9.1	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		18.2	2
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300047	北区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.8	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.4	3.8
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	4.5	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	4.4	4.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.4
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	4.5	4.3	4.5
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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	4.8	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.8	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	4.8	4.4
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	4.3	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7%	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。

全体的に高評価をいただきましたが、平均値を下回る点も多く見られました。契約や重要事項説明、苦情受付窓口、個人情報の説明につきましては、ご利用者様へのよりわかりやすい丁寧な説明を心がけます。サービス提供にあたっては、ご利用者様に常に寄り添った、細やかなサービス提供を心がけて参ります。

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。	■	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	12
3	口こみで評判が良いと言われていること。		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。		12.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.0	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	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	8
10	利用料金が適正なこと。		4.0	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。		8.0	5
13	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300120	やさしい手平安通訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	5.0	3.8
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	4.5	5.0	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	4.4	0.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	3.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	3.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	1.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	3.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	3.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.3	2.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.2	3.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	3	4.3	3.0	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	4.3	3.0	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	4.2	1.0	4.4
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	4.3	3.0	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

利用者様への説明や状態確認を常にし変化があった時には早急に他職種との連携をして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。	■	0.0	6
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	口こみで評判が良いと言われていること。	■	0.0	6
4	事業所の知名度が高いこと。		20.0	1
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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7	個人情報を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。		0.0	6
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		20.0	1
10	利用料金が適正なこと。		20.0	1
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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0300419	エヌ・エス北訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.7	3.8
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	4.5	5.0	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	4.4	0.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.7	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	4.7	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	4.7	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.4	4.7	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.7	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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？	3	4.3	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	4.2	4.0	4.4
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	4.3	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	1000.0%	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	10.0%	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、全体平均より高い点数をつけていただきありがとうございました。この結果に慢心せず、日々精進し利用者様からご満足いただけるサービスをしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	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。		20.0	1
3	口こみで評判が良いと言われていること。	■	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。		0.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	13.3	4
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	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。	■	0.0	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
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	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.3	4
14	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0400011	西区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.6	3.8
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	4.5	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	4.4	4.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.4	4.4
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	4.5	4.4	4.5
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	4.5	4.6	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	4.6	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	4.2	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.4	4.4	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.8	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	4.8	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	4.6	4.4
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	4.3	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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	16.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

お客様・ご家族さまから貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。今回の評価を受け、契約書・重要事項説明書・苦情受付窓口・国保連など契約時にしっかり説明させていただいているつもりでしたが、お客様には評価が低く正直驚きました。しかしそれはこちら側の思い込みだけであったと反省しております。わかりやすく説明できるよう話し方・伝え方の研修を行うとともに契約時から数年経っている方には折をみて説明させて頂くことの重要性を感じております。また、スタッフが定時刻に訪問をしているものと思っていましたが、自己評価よりお客様評価が低く、これに関してもスタッフ会議にて何度でも注意喚起し信頼を損なわないようにします

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。	■	18.2	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.5	7
3	口こみで評判が良いと言われていること。		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。		4.5	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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	9.1	5
7	個人情報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。	■	13.6	2
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。		4.5	7
11	サービス内容が充実していること。		13.6	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。		4.5	7
13	スタッフの言葉づかい、態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	7
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0400102	やさしい手庄内通訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	-	3.8
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	4.5	-	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	4.4	-	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	-	4.4
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	4.5	-	4.5
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	4.5	-	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	-	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	-	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	-	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	-	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	-	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.3	-	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	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？	3	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	4.2	-	4.4
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	4.3	-	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	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	250.0%	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	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		20.0	1
3	口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	1
7	個人情報を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。	■	0.0	6
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。	■	20.0	1
13	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500018	中村区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	3.8
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	4.5	-	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	4.4	-	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	-	4.4
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	4.5	-	4.5
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	4.5	-	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	-	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	-	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	-	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	-	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	-	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	-	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	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	4.3	-	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	4.2	-	4.4
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	4.3	-	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	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	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	口こみで評判が良いと言われていること。		*	*
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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	*	*
7	個人情報を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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0500026	ヘルパーサービス金澤

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	2.3	3.8
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	4.5	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
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	4.5	4.3	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	5.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	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	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	150.0%	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、サービスの向上に役立てる様にしていきます。また、従業員の教育・指導も継続し、サービスの質の維持・向上に努めていきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	7
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。		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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	13.3	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。	■	0.0	7
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10	利用料金が適正なこと。		0.0	7
11	サービス内容が充実していること。		0.0	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。	■	20.0	1
13	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0600016	中区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.8
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	4.5	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.3	4.4
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	4.5	4.7	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	4.7	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	4.7	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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？	5	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	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	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	10.0%	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、生活支援型をご利用のお客様が少ないことからユーザー参加率は低くなっていますが、お客様からは高い評価をいただきました。サービス提供の内容のみならず生活を支援して行くうえで、健康状態や安否確認・環境整備についてご本人やご家族と連携を取りながら、気軽に相談ができる雰囲気や生活環境が維持できるように努めて参ります。苦情などを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）の説明やサービス内容のできること・できないこと等を契約時や適宜必要な時に十分に説明してご理解いただけるように努め、安心してサービスがご利用していただけるように心がけていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	3
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		6.7	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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	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	6
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10	利用料金が適正なこと。		13.3	3
11	サービス内容が充実していること。		0.0	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。	■	6.7	6
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.3	3
14	スタッフの対応に安心感・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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0600032	ベネッセ介護センター名古屋

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	3.8
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	4.5	5.0	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.7	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	5.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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。

各評価項目において、利用者様からよい評価をいただき、ありがたく受けとめております。サービス計画が利用者様やご家族と相談しながら、自立を支援する適切な内容となるように心掛けていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	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。		0.0	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	2
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.7	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。	■	6.7	5
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。		6.7	5
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。		6.7	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.7	5
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0700014	昭和区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	3.8
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	4.5	5.0	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	3.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

今回ご回答いただきました中で、安否確認、環境整備が足りないというご指摘を受けました。サービス提供責任者とヘルパーの連携強化、及びヘルパーへの指導を再確認し、ご本人様の不安が無いようサービス提供を心がけます。

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。	■	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	口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7	個人情報を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。	■	0.0	6
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。		20.0	1
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。	■	20.0	1
13	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0700022	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	3.8
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	4.5	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？	5	4.4	4.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	3.5	4.4
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	4.5	3.7	4.5
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	4.5	3.8	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	3.8	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	4.3	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	3.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	2.8	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	3.5	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	3.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	3.8	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	3.8	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	3.5	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	4.3	3.7	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	4.2	3.7	4.4
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	4.3	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	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数を表します。
利用者の参加率	58.3%	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.1%	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の割合を表します。

3.事業者のコメント

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。

　6月より新サービスが始まり、利用者様に対する関わり方や支援方法などを考慮しつつ、サービス提供につとめてまいりました。　今回の評価では、契約時の説明や苦情に対してよりきめ細やかな説明や対応を求められているという結果が出ました。今後は、利用者様にこの点をよりていねいに説明し、納得していただけるよう努めてまいります。スタッフに対しても就業態度やサービス内容ついて、利用者様に満足していただけるように気配りやコミュニケーションを深められるような指導をしていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者%	利用者順位
1	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	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		15.0	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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	0.0	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	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。		15.0	2
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.0	7
10	利用料金が適正なこと。		5.0	7
11	サービス内容が充実していること。		0.0	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。	■	0.0	9
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.0	2
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0800012	瑞穂区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	＊	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	＊	3.8
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	4.5	＊	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	4.4	＊	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	＊	4.4
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	4.5	＊	4.5
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	4.5	＊	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	＊	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	＊	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	＊	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	＊	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	＊	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	＊	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	＊	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	＊	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	＊	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	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	4.3	＊	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	4.2	＊	4.4
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	4.3	＊	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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。

「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。	■	＊	＊
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		＊	＊
3	口こみで評判が良いと言われていること。		＊	＊
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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		＊	＊
7	個人情報を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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A0900010	熱田区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.3	3.8
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	4.5	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	4.4	4.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	3.6	4.4
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	4.5	4.1	4.5
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	4.5	4.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	4.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	4.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	3.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	3.9	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	2.9	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	3.3	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	3.8	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	3.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	3.6	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.3	3.9	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？	5	4.3	3.4	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	4.2	3.1	4.4
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	4.3	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	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	4.0%	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。

新しいサービスの内容を、わかりやすく説明を行い、安心してサービスをご利用頂けるよう心がけます。

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。	■	8.3	5
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	11
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
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	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.3	5
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.1	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。		5.6	9
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。		5.6	9
11	サービス内容が充実していること。		8.3	5
12	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.1	3
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		13.9	1
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000018	中川区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.6	3.8
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	4.5	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？	5	4.4	4.4	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.3	4.4
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	4.5	4.6	4.5
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	4.5	4.6	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.5	4.6	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	4.9	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	4.4	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.4	4.3	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.4	4.4	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	4.3	4.4
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	4.3	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	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。

ご利用のお客様の約8割が高齢者自立支援事業から移行されたお客様です。個人情報の取り扱いについては、特に時間をとりご説明をさせていただいておりますが、お客様との意識の差がみられました。今後は、サービス担当者会議やモニタリングの際に再度お伝えして参ります。

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。	■	13.0	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.9	10
3	口こみで評判が良いと言われていること。	■	0.0	14
4	事業所の知名度が高いこと。		1.9	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。		1.9	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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.1	3
7	個人情報を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。	■	3.7	9
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	10
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。		7.4	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。		11.1	3
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.1	3
14	スタッフの対応に安心感・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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000034	医療法人開生会ヘルパーステーション月島

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.0	3.8
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	4.5	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	4.4	4.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.0	4.4
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	4.5	3.7	4.5
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	4.5	4.3	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	4.7	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.7	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	4.7	4.4
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	4.3	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。

契約時の説明において不十分なところ(苦情受付窓口、個人情報)がありましたので、契約の説明方法に留意していきたいと思います。利用者様の意向がサービス内容や曜日、時間の変更に反映されていないともご指摘を受けておりますので、懇切丁寧に対応していき改善に取り組んでいきます。皆様からの貴重なご意見を参考に自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	10
3	口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	5
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	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。	■	13.3	3
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。		20.0	1
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。		6.7	5
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.7	5
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1000042	さわやからいふ指定訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	---	4.5	4.5	3.8
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？	---	4.5	5.0	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	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	---	4.5	4.8	4.4
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？	---	4.5	5.0	4.5
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？	---	4.5	4.8	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	---	4.5	4.5	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	---	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	---	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	---	4.3	5.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	---	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	---	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	---	4.2	4.7	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	---	4.3	5.0	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？	---	4.3	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？	---	4.2	4.8	4.4
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？	---	4.3	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	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	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。		8.0	4
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.0	4
3	口こみで評判が良いと言われていること。		4.0	9
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。		16.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	4
7	個人情報を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。		16.0	1
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
10	利用料金が適正なこと。		8.0	4
11	サービス内容が充実していること。		4.0	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。		8.0	4
13	スタッフの言葉づかい、態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	9
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		12.0	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1100016	港区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.8
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	4.5	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	4.4	4.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.5	4.4
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	4.5	4.5	4.5
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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	4.5	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	4.5	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.5	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.3	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	4.3	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	4.2	4.5	4.4
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	4.3	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	18.4%	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	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。

ヘルパーの言葉使い、態度、身だしなみはとても高い評価をいただきました。また気軽に話しやすい、訪問を心待ちにしてくださっているというコメントもいただき、大変励みになります。結果に満足せず、多くのお客様、関係者に信頼していただけるようなお一層の努力をいたします。

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。		0.0	9
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	0.0	9
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	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	3
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	10.0	3
10	利用料金が適正なこと。		10.0	3
11	サービス内容が充実していること。		20.0	1
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	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.0	3
14	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1200030	南区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	2.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	1.0	3.8
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	4.5	1.0	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	4.4	0.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.0	4.4
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	4.5	4.0	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	0.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	3.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	0.4%	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

貴重なご意見を賜り、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になります。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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	口こみで評判が良いと言われていること。		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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7	個人情報を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。		0.0	6
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。		20.0	1
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。	■	20.0	1
13	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1200048	ヘルパーステーションさくら

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.7	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.0	3.8
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	4.5	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	4.4	4.7	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.8	4.4
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	4.5	4.5	4.5
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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	4.5	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	4.8	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	4.3	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.3	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	4.0	4.4
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	4.3	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	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

利用者様の評価項目に関して、一つ一つ確認をしています。今回は、対象の利用者様自体が少なく、回答をいただいた利用者様も4名のみでした。全体の評価の動きを捉えることは、難しいのですが、利用者様の一つ一つの評価を確認することで、今後の当事業所の改善につなげていくつもりです。評価項目に関しては、すべて、3以上(3から5)がつき、低評価の1と2はありませんでした。概ね、利用者様には、好意的に、受け止めていただいているとは思います。ただ、真ん中の、3、という評価も多く、利用者様の感覚としては、良くも悪くもなし、と感じる部分があるのかもしれず、そこを改善していくのが、次の当事業所の目標と考えています。

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。	■	14.3	2
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		14.3	2
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	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。	■	0.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		14.3	2
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		14.3	2
10	利用料金が適正なこと。		0.0	7
11	サービス内容が充実していること。		0.0	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。	■	0.0	7
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	28.6	1
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1300053	守山区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	＊	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	＊	3.8
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	4.5	＊	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	4.4	＊	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	＊	4.4
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	4.5	＊	4.5
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	4.5	＊	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	＊	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	＊	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	＊	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	＊	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	＊	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	＊	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	＊	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	＊	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	＊	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	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	4.3	＊	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	4.2	＊	4.4
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	4.3	＊	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	13.3%	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	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。

現在、生活支援型訪問サービス対象のお客様はないので調査を行っておりません。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	口こみで評判が良いと言われていること。		*	*
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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		*	*
7	個人情報を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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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

(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1300087	やさしい手小幡訪問介護事業所

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	3.8
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	4.5	-	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	4.4	-	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	3	4.5	-	4.4
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	4.5	-	4.5
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	4.5	-	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	-	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	-	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	-	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	-	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	-	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.3	-	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	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？	3	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	4.2	-	4.4
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	4.3	-	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	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	156.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	44.0%	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。	■	15.0	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4	事業所の知名度が高いこと。		2.5	12
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	4
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	4
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.5	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。		7.5	4
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。		7.5	4
11	サービス内容が充実していること。		5.0	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。	■	12.5	3
13	スタッフの言葉づかい、態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	4
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1400028	緑区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.0	3.8
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	4.5	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	4.4	4.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	4.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	4.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	3.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	4.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	3.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.3	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	4.3	3.0	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	4.2	4.0	4.4
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	4.3	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

総合事業の生活支援型についての評価をいただきました。問14・問16・問18について1－5の3の評価をいただきました。今回の結果を踏まえ引き続きお客様への定期訪問時にご意見ご要望を常にお聞きし、お客様に満足していただけるよう努力してまいります。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。	■	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	口こみで評判が良いと言われていること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	1
7	個人情報を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。		0.0	6
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		20.0	1
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。		20.0	1
13	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0.0	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1400267	こたつ名古屋　ケアサービス徳重

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	-	3.8
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	4.5	-	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	4.4	-	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	-	4.4
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	4.5	-	4.5
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	4.5	-	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	-	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	-	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	-	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	-	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	-	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	-	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.4	-	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	-	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	-	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	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	4.3	-	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	4.2	-	4.4
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	4.3	-	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	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	口こみで評判が良いと言われていること。		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（訪問事業責任者）が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7	個人情報を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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1500025	名東区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	0.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	0.0	3.8
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	4.5	0.0	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	4.4	0.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	0.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	0.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	0.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	0.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	0.0	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	4.3	0.0	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	4.2	0.0	4.4
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	4.3	0.0	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

	項目	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	口こみで評判が良いと言われていること。		*	*
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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	*	*
7	個人情報を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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1500058	株式会社名東介護センター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.1	3.8
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	4.5	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	4.4	4.8	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.5	4.4
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	4.5	4.4	4.5
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	4.5	4.4	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	4.5	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	4.8	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.5	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	4.3	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.6	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	4.6	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.4	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	4.4	4.4
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	4.3	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	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケート結果は全体平均を越えており、居宅介護支援や訪問介護とは違い契約書の説明や苦情の対応について満足度を得ることが出来たと思える。ただし、「サービスについての時間変更」や「サービスを時間内に出来ているか」などの評価項目が全体平均を下回っており原因として訪問介護サービスの提供時間が短縮された影響でご家族にサービスの提供時間の変更がきちんと伝わっていないことが原因だと思える。サービス提供時間の変更の対策としてはヘルパーの質の向上や利用者の不満を取り除くことで改善してきたいと思う。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	15.8	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3	口こみで評判が良いと言われていること。		1.3	12
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。	■	6.6	6
6	サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	8
7	個人情報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。	■	6.6	6
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	11
10	利用料金が適正なこと。		9.2	5
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。	■	11.8	3
13	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1500074	愛・Ｉホームヘルパーステーション

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

		事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	ユーザー(利用者)評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	5.0	3.8
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	4.5	5.0	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	5.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	3.0	4.5
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	3.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.2	3.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	1	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

今年度より生活支援型サービスに変わり、ユーザー評価でたくさんの項目について確認させて頂く事が出来ました。各項目について高く評価して頂き嬉しく思っております。評価がやや低かった点は「スタッフは気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？」「サービス提供責任者は必要に応じて訪問し、ご本人の意見を聞いてくれますか？」「サービス内容の、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？」でした。サービス時間が短いためヘルパーが利用者様のお話を聞く時間が不足している点が考えられます。サービス提供責任者の対応方法についても合わせて改善できるよう考えていきたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	項目	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。	■	33.3	1
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	4
3	口こみで評判が良いと言われていること。		0.0	4
4	事業所の知名度が高いこと。		0.0	4
5	契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	4
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	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。	■	0.0	4
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	4
10	利用料金が適正なこと。		0.0	4
11	サービス内容が充実していること。		0.0	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	4
13	スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	33.3	1
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	33.3	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1500223	医療法人博報会　いのこし在宅介護センター

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.0	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.0	3.8
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	4.5	3.0	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
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	4.5	5.0	4.5
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	4.5	3.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	5.0	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	3.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	5.0	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	5.0	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.3	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	5.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	5.0	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	4.3	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	4.2	5.0	4.4
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	4.3	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	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。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。		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	口こみで評判が良いと言われていること。	■	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	1
7	個人情報を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。	■	0.0	6
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。		20.0	1
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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0.0	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

（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1600023	天白区介護保険事業所

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

		事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	2.3	3.8
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	4.5	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	4.4	5.0	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.5	4.4
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	4.5	4.8	4.5
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	4.5	4.7	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.5	4.7	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.6	4.8	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	3.8	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	4.7	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.2	4.2	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	4.7	4.4
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	4.3	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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご利用者様が少数にもかかわらず、回答にご協力いただきましてありがとうございました。結果は、問2問3が低評価で、苦情受付窓口についての説明と個人情報の同意についての説明がわかりにくく不十分であることがわかりました。苦情受付窓口についての説明は、重要事項説明書では最後の項目ですのでしっかりお伝えできていなかったのではないかと思います。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、個人情報の同意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。	■	17.2	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	口こみで評判が良いと言われていること。		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。	■	3.4	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.9	6
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.3	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。		3.4	8
9	土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	8
10	利用料金が適正なこと。		3.4	8
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	スタッフの言葉づかい、態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	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.7	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
（生活支援型訪問サービス）

事業者番号	事業者名
23A1600106	有限会社東名無線工業介護事業部　愛加

1.事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

	設問	事業者自己評価 自社結果	事業者自己評価 全体平均	ユーザー（利用者）評価 自社結果	ユーザー（利用者）評価 全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.3	4.2
問2	苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	3.8	3.8
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	4.5	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？	3	4.4	4.5	4.6
問5	生活支援型訪問サービス計画（※）は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.3	4.4
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	4.5	4.5	4.5
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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.5	4.0	4.6
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.6	4.8	4.8
問10	スタッフが記入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	4.3	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.5	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.1
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.4	3.8	4.4
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4	4.5	4.5
問15	サービス提供責任者（訪問事業責任者）（※）は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.3	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.2	4.0	4.3
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.3	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	4.3	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	4.2	4.3	4.4
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	4.3	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	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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

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。新しい総合事業が始まり、事業所としましても不安の多い運営であった中でも、利用者様の信頼をいただけたことに感謝しております。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をしてまいります。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。	■	10.0	4
2	早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.0	7
3	口こみで評判が良いと言われていること。		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。		5.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		15.0	2
7	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		10.0	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。		15.0	2
11	サービス内容が充実していること。	■	20.0	1
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。	■	5.0	7
13	スタッフの言葉づかい、態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	7
14	スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	4