

平成29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

1. 事業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	4.4	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	4.5	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	4.3	4.5	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	9.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体として平均以上の評価と、自由記載でも感謝のお言葉をいただきました。身だしなみや時間厳守については、高い評価をいただき、ありがとうございます。感謝しつつ、今後も一つ一つの項目を大切に対応していきたいと感じました。12問については、今後、研修会等を開き、個々のスキルを高めていきたいと思えます。ユーザー様との意識差の結果は5つとも合致していました。「ヘルパーの対応に安心感・信頼感があること」をこれからも大切にして、サービス提供させていただきます。ご意見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。	■	9.2	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.3	14
4 事業所の知名度が高いこと。		4.6	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。		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。		4.6	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.3	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。	■	8.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.4	11
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。		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。	■	12.6	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。		5.7	8
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29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 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	4.0	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？	3	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.6	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	3.9	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	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
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	48.4%	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	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。

訪問介護は各種関係機関との連携、ヘルパーの力量が欠かせないものと再認識しました。今後もヘルパーの育成・教育に努め、御利用者様が在宅で安心して生活できるようなサービスを心掛けたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	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。	■	12.7	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。		2.5	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.8	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。		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。	■	7.6	6
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。	■	12.7	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.8	9
10 利用料金が適正なこと。		2.5	12
11 サービス内容が充実していること。		3.8	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.9	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。	■	7.6	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29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

1. 事業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		
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	4.0	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、“同意なし”に他人へ話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	3.6	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	4.4	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	3	4.3	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？	3	4.2	4.4	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？	3	4.2	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	4.5	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	4.0	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	4.2	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	4.4	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	4.0	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	4.0	3.9	4.3
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？	4	4.0	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
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	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。

貴重な意見をいただきありがとうございます。今回の結果を受け、介護保険等の制度や契約に関するご説明をよりわかりやすくすべく、資料を活用するなどの工夫を行っていきたく存じます。また、ご利用者・ご家族との間でよりきめ細かくコミュニケーションをとってまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		0.9	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.6	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。	■	5.4	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。	■	7.2	6
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。		6.3	7
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。		4.5	10
11 サービス内容が充実していること。		9.0	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。		9.9	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。	■	8.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		18.9	1

平成29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	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	4.2	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.6	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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？	3	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.2
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	34.9%	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	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。

いつも皆様にお忙しい中、貴重なご意見を頂きありがとうございました。介護保険の生活支援(掃除や調理、買物等)の内容は、本当にそれぞれの皆様の生活状況や身体状況によって変わることもあり、支援のご説明も詳しくできるように努力して参ります。また、今後もケアマネジャーの居宅サービス計画から個別計画に沿って、ご本人様のできる生活動作を続けられるように情報を共有していきます。又、現場のヘルパーと共に支援の内容を確認しつつ、ご家族様とのお話しできる機会を持って支援の評価をして参ります。そして、ヘルパー個々の支援について社内で検討し改善できるようにしていきます。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	8.2	4
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。		2.4	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	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。	■	4.7	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。	■	4.7	10
7 個人情報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。		5.9	7
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。		5.9	7
11 サービス内容が充実していること。		8.2	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。		11.8	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29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

1. 事業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	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	4.4	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.3	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	4.4	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？	2	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
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	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価で全体の項目において自己評価よりユーザー評価の方が高かったことがわかりました。今後は、ご利用者様の訪問を増やし、より皆様の声を反映出来る様に努めていきます。引き続き介護の専門家としての必要な知識や技術の習得の為の研修を行い、ヘルパーが自信を持って業務に取り組み 安心して任せられる事業所として精進していきます。

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。	■	16.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.1	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。	■	8.2	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。		3.1	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。		11.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	9
10 利用料金が適正なこと。		7.2	7
11 サービス内容が充実していること。		12.4	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。	■	10.3	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。	■	7.2	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	2

平成29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
2370101475	訪問介護 TSUBAKI

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	3.0	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	3.4	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	4.5	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	4.0	4.4
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	3.8	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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？	3	3.9	3.3	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	4.1	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	4.4	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	4.0	3.6	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	4.0	3.6	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.1	4.2
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	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	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	109.1%	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。

想定よりも好評価が多かった一方で、低評価が多いお客様もいらしたため、サービスの均一化、スタッフの教育の徹底を再度部門を上げて取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.1	11
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。		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。		6.3	7
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。	■	6.3	7
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。		10.4	4
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。	■	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。	■	8.3	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	2

平成29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
2370102085	I-CARE

1. 事業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	4.4	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	4.4	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	4.5	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	4.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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？	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
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	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	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	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。

当事業所のユーザー評価にご協力いただきましたこと心より御礼申し上げます。
 皆様からいただきましたユーザー評価によりご利用者様及びご家族様が求められていること・当事業所サービスにおいて至らない点・改善が必要な点を再認識できましたことともよい機会になりました。
 今まで以上にケアマネジャーを含む他事業所と連携をはかり、ご利用者様及びご家族様のご要望ご意見を正確に伺い真摯に対応致します。
 皆様方に笑顔を提供できるようスタッフ一同より一層努力して参ります。

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。	■	7.9	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		15.8	1
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。	■	5.3	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。		10.5	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	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。		13.2	3
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。		2.6	10
11 サービス内容が充実していること。	■	2.6	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。	■	15.8	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。		2.6	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	3

平成29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

1. 事業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	4.4	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	4.3	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	4.5	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	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.7	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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.6	4.2
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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

自由コメントより本人様とスタッフの相性があるとのコメントがあり、この点についてはスタッフに対し、本人様との接し方への改善の必要がある。自分本位のケアになっていないかを見直していく。また、事業者と利用者の意識の差(重要度)という点においてサービスを受ける事によって生活が向上すること。について、意識に誤差があり、事業所が考えるより利用者様は重要視しているということが結果として上がった。生活の質の変化等をよりご家族様へ伝えることを行っていく必要があるためスタッフの意識を高めていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	2.3	14
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.0	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		7.0	3
4 事業所の知名度が高いこと。		4.7	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。		4.7	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。		7.0	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.7	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。	■	4.7	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.0	3
10 利用料金が適正なこと。		7.0	3
11 サービス内容が充実していること。		7.0	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。	■	7.0	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。	■	16.3	1

平成29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
2370103083	ヘルパーステーション星ヶ丘

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	3.4	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	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？	3	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	4.3	4.0	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	3	4.3	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？	3	4.2	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？	3	4.2	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	4.4	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	3.8	4.3
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	3.8	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	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.2
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	3.8	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	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆さまのご意見に耳を傾け改善致します。言葉遣いは十分に気を付け、好感が持たれるように指導致します。また、介護技術等も皆様に安心して頂けるように指導致します。

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。	■	8.3	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	10.1	3
3 口こみ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。		5.5	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。	■	5.5	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.7	12
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。		11.0	2
10 利用料金が適正なこと。		7.3	7
11 サービス内容が充実していること。		5.5	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.1	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.4	8
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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.5	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	4.4
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
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	4.4	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	4.3	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	4.2	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	4.7
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	4.2	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？	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	4.4	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	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	4.0	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2
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	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	19.5%	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	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	84.0%	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。

今回の評価結果で、ユーザー評価が全体評価よりも低く、ユーザーと事業所の乖離が大きかった項目(苦情の窓口の説明、個人情報のわかりやすい説明)について、事業所としては、ほぼ説明できているという意識があり、ユーザーとしてはあまり説明を受けていないという結果を鑑み、契約時だけでなく、モニタリング時など適宜折に触れ、説明を行っていくことに取り組んでいきたいと思ひます。ヘルパーが認知症などの専門的知識や技術を深め、お客様を支援していけるよう研修や会議を通して、資質の向上を図っていききたいと思ひます。

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。	■	14.3	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。		5.1	9
4 事業所の知名度が高いこと。		4.1	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。		9.2	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。		8.2	6
7 個人情報を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。	■	10.2	3
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。		6.1	8
11 サービス内容が充実していること。		2.0	13
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.2	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。	■	5.1	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2

平成29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

1. 事業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	4.4	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	3.8	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	5	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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？	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	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	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。

今回の調査にご協力頂きました皆様には大変貴重な意見を頂き有難うございました。また、温かい言葉も頂き感謝しております。契約時の説明事項につきまして、皆様に十分な理解がいただける説明となっていないことがあるという点につきまして、今後より一層丁寧かつ分かりやすく伝えられるよう努め、皆様にお喜び頂けるサービスができますよう努力致します。

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。	■	15.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
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。		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。		9.2	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。		3.9	9
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。	■	7.9	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
10 利用料金が適正なこと。		6.6	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	14
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	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。	■	10.5	3
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29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

1. 事業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		
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？	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？	4	4.3	4.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.8%	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	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	75.9%	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。

貴重なご意見有難うございます。利用者様の困っている事をお聞きしながら、出来る事、出来ないことを理解して頂ける様説明しケアマネに困っている事等つなげて、生活が改善されるよう努めて行きたいと思ひます。又ヘルパーのレベルアップも行って行きたいと思ひます。

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。	■	12.4	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	11
3 口こみ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。		2.2	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.9	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。	■	6.7	7
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。		7.9	5
11 サービス内容が充実していること。		4.5	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.1	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.6	2
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29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

1. 事業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	4.4	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.5	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	4.6	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
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	47.6%	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、評価が平均より高めでしたが、驕ることなく、今後も利用者様、介護者様に満足していただけるサービスに努めていきます。今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	8.4	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口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	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。		9.5	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。		4.2	11
7 個人情報を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。		8.4	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.4	8
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。	■	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。		12.6	2
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29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
2370201051	花花介護センター

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		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	4.4	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	4.5	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	4.3	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	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	4.2	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	4.6	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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？	3	4.0	4.7	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.2
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	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、初めて参加させて頂きました。利用者様の声が聴け、大変参考になりました。契約書の説明が不十分であったようなので、反省を踏まえ、今まで以上に今後もゆっくり丁寧に説明していきます。利用者様の振替希望やヘルパーお休み時の対応も、利用者様のご希望に添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。		13.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.9	13
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。		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。		5.2	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。		3.5	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	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。	■	10.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	10
10 利用料金が適正なこと。		8.7	5
11 サービス内容が充実していること。	■	4.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。	■	8.7	5
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29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

1. 事業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	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	4.4	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	4.4	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	4.5	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？	4	4.3	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	3	4.3	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	4.2	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？	3	4.2	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	4.7	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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？	3	4.0	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
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	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。

今回の調査にご協力いただいたご利用者様・ご家族様には多数の貴重なご意見をいただきありがとうございます。ヘルパー個人の知識・能力・技術にも差があるため、今後も引き続き研修会等定期的開催し技術の向上に努めたいと思います。特に、ヘルパーとしての専門性を高める研修に力をいれて参ります。また、分かりやすい言葉で分かりやすく説明してほしいとのご意見もありがとうございます。今まで以上に安心してご利用いただけるように努めて生きたいと思っております。感謝の言葉をかけて下さった方々のご期待を裏切らぬ様、今後も研鑽してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		8.5	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。	■	9.8	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.5	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。	■	8.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.4	10
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。		4.9	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.6	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。		8.5	5
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29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
2370201325	ケアコール

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	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？	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、“同意なし”に他人へ話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	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	3.9	4.4
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	4.4
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	4.4	3.8	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	4.3	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？	4	4.2	3.8	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.0	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	4.2	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	4.1	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？	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？	3	4.2	3.8	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	4.4	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？	4	4.0	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？	3	4.0	3.7	4.3
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	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	3.3	4.2
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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	69.2%	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。

問題点等をスタッフへ周知するとともに、原因の分析をし改善に向けてカンファレンス等を開催し全員で意見交換を行いたいと考えています。今後は定期的にふり返りのカンファレンスを開催し、今回の評価項目にこだわることなく、事業所全体や自分自身のふり返り、職員同士による客観的な評価が気軽にできるような、また互いに気づいたことがしっかりと伝えられるような環境づくりをし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。	■	8.4	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.6	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.4	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。		1.2	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.8	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.2	12
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	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.2	7
10 利用料金が適正なこと。		6.0	8
11 サービス内容が充実していること。		6.0	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。	■	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。		12.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.5	1

平成29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	4.4	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	4.2	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	4.5	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	4.3	5.0	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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？	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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？	4	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.2
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	12.0%	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	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。

お客様、ご家族様から多くの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。ユーザー評価の結果を踏まえて改善に取り組んで参ります。自由記載には「たまにタメ口を聞き馴れ馴れしいと思った」とのご指摘がありました。親しみをこめた会話のなかにも専門職としての接遇の指導に努めて参ります。「病院に同行した時の金額が分からない」「家族と一緒に生活しているが、一緒に使っているリビングはやってもらえない」とのご指摘についても、お客様、ご家族様にわかりやすい説明に努めて参ります。引き続きスタッフ、職員一同、お客様に信頼いただける事業所を目指して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.4	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	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。		8.2	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。		8.2	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.3	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。	■	4.1	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.1	9
10 利用料金が適正なこと。		4.1	9
11 サービス内容が充実していること。		8.2	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。		9.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1

平成29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

1. 事業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	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	4.4	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	4.0	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	4.5	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	4.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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？	1	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	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	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。

全体的に良い評価を頂けたことは励みになります。その中で、問2の苦情受付窓口の説明については契約の時だけで無く、折に触れご説明する様にし、ご利用者様にご理解いただけるよう努力します。また、問12の認知症や感染予防など、介護の専門家としての知識や技術を問う項目が若干評価が低かったので、認知症の対応については、随時開催される外部研修に参加し新しい情報を社内研修などにより知識を深め、介護の専門職としての知識や実技講座などを積み重ねて行くことで技術向上を図っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	12.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.4	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	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。		11.9	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	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。	■	9.3	4
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。		4.2	9
11 サービス内容が充実していること。		6.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。		4.2	9
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1

平成29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	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	4.4	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	4.5	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	4.9	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	4.8	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	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	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。

ご利用者・ご家族からの評価結果により当事業所との差が理解でき、職員一同がサービス改善に取り組むことができております。至らない点については真摯に受け止めサービス向上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。	■	15.6	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。		2.3	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。	■	7.8	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.7	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.2	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。		5.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	12
10 利用料金が適正なこと。		3.1	9
11 サービス内容が充実していること。		3.1	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。	■	12.5	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。		13.3	3
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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	3.5	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.5	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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？	2	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
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	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	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。

人で不足のために、ヘルパーがコロコロ変わったりすることがあるので、人員体制を整え、なるべく同じヘルパーで対応できるように努力していきたいと思う。

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。	■	8.3	6
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。		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。	■	6.3	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。		4.2	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.4	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。		10.4	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
10 利用料金が適正なこと。		6.3	7
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。		14.6	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。	■	12.5	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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.1	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	4.5	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	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	36.6%	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	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。

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、事業所の担当者は素早く丁寧に対応してくれますか？」のみが事業所評価よりユーザー評価が低い結果でした。事業所が留守の場合は、すぐに対応ができず大変申し訳ありませんでした。事業所が留守にならないようにスケジュールの調整を引き続き行い、すぐに対応できるように努めていきます。

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。	■	14.5	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。	■	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。		7.9	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。		5.3	8
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。		9.2	4
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。		2.6	11
11 サービス内容が充実していること。		7.9	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.2	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。	■	6.6	7
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29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	4.4	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	4.5	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	4.9	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.8	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.2
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	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	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。

今回評価が低かった契約書・重要事項の説明と苦情相談窓口の説明ですが、今一度職員と話し合い、分かりやすい説明ができるよう、イラストなどを用いて今後の評価に繋げ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。		21.6	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。	■	2.7	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。		8.1	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。	■	8.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	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。	■	13.5	2
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。		2.7	9
11 サービス内容が充実していること。		5.4	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。	■	10.8	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	2

平成29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.0	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	56	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	59.6%	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	46	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.1%	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。

「私たちの目的は地域の中で等しく生きる社会の実現です。高齢者も障害者も子どもも健常者も、全ての人が同じ人として均等にあたりまえの生活ができるような社会を目指します」という特定非営利活動法人かくれんぼの主旨に沿い、介護の必要な在宅の高齢者・障害者に対し、親身なケア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。	■	16.5	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。		1.0	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。	■	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。		4.4	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.7	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。		7.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.8	7
10 利用料金が適正なこと。		4.9	9
11 サービス内容が充実していること。		4.9	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。	■	10.7	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29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

1. 事業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	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	4.4	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？	2	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、“同意なし”に他人へ話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	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	4.5	4.4
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	4.4
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？	2	4.4	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？	3	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.2	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？	3	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？	4	4.4	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	4.0	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？	2	4.0	4.1	4.3
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	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	55.0%	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。

定期的な訪問時間を設けて状況把握に努め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。		11.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.8	9
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	2.4	11
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。		11.9	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。	■	7.1	6
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。	■	9.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.1	6
10 利用料金が適正なこと。		2.4	11
11 サービス内容が充実していること。		9.5	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。	■	4.8	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。		2.4	11
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29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	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	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	4.5	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	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.2	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	4.8	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	4.5	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？	4	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	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	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。

共通設問に関しては、問 I から問3に関しては契約時の内容です。当事業所としてはゆっくり説明し、ご利用者様もその場では理解したとおもっていても、実際には評価に差異が出てしまっているという状況を真摯に受け止めております。実際殆んどのご利用者様が独居ですので時間をかけて説明し、ご理解いただくよう社員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		0.8	12
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	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。		7.1	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。		0.8	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.4	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。	■	6.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	9
10 利用料金が適正なこと。		6.3	7
11 サービス内容が充実していること。		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。	■	14.2	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。	■	12.6	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.9	1

平成29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 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	3.8	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、“同意なし”に他人へ話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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
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	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	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。

事業者と利用者の意識の差(重要度)に関して、乖離が少なかったことについては安心しました。しかしながら、評価項目の間1や間2の結果からは、重要事項説明書や、苦情窓口の説明については伝えきれていないことが分かりました。この説明不足により今後トラブルの原因ともなり兼ねないので、早急な対応が必要であると感じました。
 ただ書面を前に説明するだけでなく、イラスト等を取り入れた別紙を用いて説明するなど、対策を検討中です。また、アンケートの回収率が低かったことも今後の課題です。アンケートをお渡しする際の説明、ご家族様への周知をこれまで以上に徹底していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		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。	■	9.1	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。		4.5	9
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。		10.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
10 利用料金が適正なこと。		3.0	10
11 サービス内容が充実していること。		7.6	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。		12.1	3
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29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
2370304020	あやめケアセンター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	3	4.3	5.0	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	5.0	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	4.2	4.0	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？	3	4.2	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？	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？	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	4.4	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？	3	4.0	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	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
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	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	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	12.5%	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。

今回の参加でお渡しした利用者様に対して、回収率が良くなかったため、今後は評価していただけるように取り組んでいきます。また自己評価に比べてユーザー評価が良かった項目が多かったため今後も評価が下がらない様に努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	0.0	5
3 口コミで評判が良いと言われること。		0.0	5
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	5
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	25.0	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。		0.0	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	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。		0.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	5
10 利用料金が適正なこと。		25.0	1
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。		25.0	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。		0.0	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	25.0	1

平成29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
2370304079	快適ライフくすのき

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	3.5	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	3.4	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	4.5	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	4.3	3.9	4.4
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	3.8	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	4.4	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	4.3	4.0	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	4.2	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	4.2	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？	5	4.2	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	4.1	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	3.7	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	4.1	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	4.4	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	4.0	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	4.0	3.9	4.3
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	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.6	4.2
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	4.0	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	91.3%	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。

契約書や重要事項説明書の説明は一つ一つしっかりと説明をし納得を頂けるように進めさせていただきます。介護技術については職員個別研修計画を作成し職員の能力に応じた研修を実施しスキルアップを図ります。

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。		9.3	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		15.1	1
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。		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。	■	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。		5.8	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	12.8	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。	■	14.0	2
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。		1.2	13
11 サービス内容が充実していること。		7.0	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。		5.8	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。	■	4.7	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.1	6

平成29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	19.4%	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	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。

いつもありがとうございます。毎年 気が引き締まる思いで結果を見させていただいてます。自己評価では「利用料金が適正であること」が大切と認識していたがユーザー順位は10位と開きがあった。そんなことより「契約やサービス内容などについてわかりやすく説明すること」がお客様にとって大切なことだった。団塊の世代の次世代がお客様となってきているのも実感しました。また、「個人情報をもらさない」という点で居宅と比べて訪問が低いのは実際に係るスタッフの信用信頼に関わると思うと倫理・接遇研修は必須と再確認しました。

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。	■	11.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.8	12
3 口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。		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。		10.1	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.5	9
7 個人情報を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。		8.3	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.3	8
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。		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。	■	10.1	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。	■	11.0	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1

平成29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
2370400497	文の家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	4.4	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	4.5	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	4.5	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？	4	4.3	4.5	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.1	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？	4	4.2	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	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	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	32.0%	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>ケアマネと密に連携を取り、必要性にあったサービスを提供していくようにします。また、身だしなみや言葉使い、挨拶など、基本的な部分にも気を付けて、快適なサービスを受けて頂けるように心掛けます。</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。	■	13.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.6	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.8	9
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。	■	2.8	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	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。		8.3	5
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。	■	2.8	9
11 サービス内容が充実していること。		5.6	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。		5.6	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。		19.4	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	22.2	1

平成29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

1. 事業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		
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	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、“同意なし”に他人へ話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	3.9	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	4.5	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	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	4.2	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	16.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価においていただいたご意見を真摯に受け止め、改善すべき点を改善してまいります。報酬改定や特定事業所加算取得の際のご利用料金のご説明に不十分な点があったかと思えます。ご利用者様に安心してご利用していただけるよう、わかりやすく、ご納得いただけるような説明をするようスタッフ一同改善してまいります。今回評価いただいた点は今後も継続して努力し、更なるサービスの質の向上を目指してご利用者様に安心してご利用いただけるようスタッフ一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		1.9	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。		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。		8.6	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	1.9	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.6	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。		10.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	9
10 利用料金が適正なこと。		5.7	8
11 サービス内容が充実していること。		2.9	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。	■	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。		10.5	3
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29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

1. 事業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	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	4.4	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	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.3	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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	4.7	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	4.8	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	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	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。

契約書等、分かりづらい書類が多いと思いますが、理解していただけるよう丁寧に説明していきたいと思います。ヘルパー一人一人にももっと自覚を持ってケアしてもらえるように指導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。	■	18.5	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。		1.7	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。		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。		3.4	9
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。	■	7.6	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。		7.6	5
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。		7.6	5
11 サービス内容が充実していること。		3.4	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。	■	10.1	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。	■	11.8	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	2

平成29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？	5	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	4.1	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	4.5	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	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.2	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	4.8	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	4.8	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	48.4%	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	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。

大変貴重なご意見等頂きました事に感謝いたします。今回の結果を受け、個人情報取り扱い、苦情窓口の説明など再度徹底し説明させて頂かなければならないと感じました。また職員の認知症、感染症の研修をさらに充実させ専門家としての知識、技術を高めて参ります。

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。	■	20.5	1
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。		2.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	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。		4.5	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。	■	8.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.7	6
10 利用料金が適正なこと。		5.7	6
11 サービス内容が充実していること。		1.1	13
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	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。	■	12.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	3

平成29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
2370402535	カルミア訪問介護事業所

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、事業者[—]、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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	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？	4	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？	4	4.5	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？	4	4.3	3.9	4.4
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	4.4
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	4.4	3.8	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	4.3	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	4.2	3.7	4.6
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	3.6	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	4.2	3.5	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	3.8	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	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	4.0	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	4.4	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？	4	4.0	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	4.0	3.8	4.3
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	3.9	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	3.8	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
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	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	86.2%	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	96.0%	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等の書類の説明を分かりやすくできるように、自分自身で書類の内容を理解し、分かりやすく説明できるよう努める。ヘルパーの認知症への知識や技術を高めるため、研修等に積極的に参加を促していく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		5.8	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		5.0	10
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。	■	9.2	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。		6.7	8
7 個人情報絶対に外にももらさないこと。		10.8	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。	■	9.2	4
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。		1.7	12
11 サービス内容が充実していること。	■	7.5	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。		1.7	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。		7.5	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.2	2

平成29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
2370403137	ナカ訪問介護事業所

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	ユーザー(利用者)評価	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	4.4	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	4.1	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	4.5	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	4.3	4.4	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	29.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果をヘルパー研修時に話し合い、良い評価をいただいた所は これからも良い評価をいただけるよう努め、悪かった所は改善するよう努力し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。		17.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.8	14
3 口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。		2.4	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。	■	7.3	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。		3.2	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.5	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。	■	6.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.4	10
10 利用料金が適正なこと。		2.4	10
11 サービス内容が充実していること。		3.2	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。	■	13.7	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。		11.3	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	2

平成29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.5	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？	4	4.3	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	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	20.0%	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	74.3%	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。

自身を持って自己評価した。全体平均より若干上回るが、引き続き自己評価を高くするよう努めたい。ユーザー評価は88.4点であり全体平均より上回り、点数的にも評価できる。属性別でも事業所全体と同じか上回っており評価できる。問2は3.6点と低かったので今後の課題である。自己評価とユーザー評価の乖離は問13の自己評価5点でユーザー評価が4.4点で悪いわけではないがこれからの参考にしたい。重視するものについては上位5位としている項目うち3つを自社も上位5つに含めており意識の差が少ないことがよみとれるが、ユーザーが上位としている項目が選択から外れているので留意したい。自由記載については感謝のコメントが大番。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		1.1	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。		4.3	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	3.3	10
7 個人情報を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。	■	6.5	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.2	12
10 利用料金が適正なこと。		8.7	5
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。		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。		10.9	3
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29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

1. 事業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 全 ユーザー ユーザー
社 体 自 ユーザー
結 体 社 体
果 平 結 平
均 均 果 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	4.5	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	3.4	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	4.5	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	5.0	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	5.0	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	4.2	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	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	4.2	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.8	4.3
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	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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、利用者及び家族の要望等を伺って、サービスの維持・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	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。		2.6	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。		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。		5.1	9
7 個人情報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。	■	7.7	5
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。		7.7	5
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。	■	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。		15.4	1
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	2

平成29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

1. 事業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	4.4	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	4.7	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	4.5	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	4.3	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	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	4.2	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	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？	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	5.0	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	4.4	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？	5	4.0	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	4.0	4.9	4.3
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	4.9	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	4.0	4.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	5.0	4.2
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	26.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

健康寿命が重要視されている中、利用者の方が「サービスを受ける事によって生活が向上すること」「不満や苦情をじっくり聞いてくれる事」「サービス内容が充実している事」「ヘルパーの対応に安心感、信頼感がある事」等、挙げてくださっている事においても応えられるよう頑張っってやりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	16.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.6	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		2.9	11
4 事業所の知名度が高いこと。		4.3	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。	■	2.1	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.6	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。		11.4	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
10 利用料金が適正なこと。		0.7	14
11 サービス内容が充実していること。	■	10.7	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。		9.3	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。		10.0	5
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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.0
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	4.5	4.2
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	4.6
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	4.4	4.7
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	4.3	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	4.2	4.5
問9 ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.3	4.5
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	4.2	4.5
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
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
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
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	4.4	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	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	4.0	4.2
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	4.5
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	4.2
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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

今回の結果にて、契約書及び訪問時間、サービス内容等の説明が足りていないことに気づくことができました。今後はご利用者様にわかりやすい説明を心がけ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。	■	14.9	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	4.3	9
3 口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。		1.1	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.6	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。		5.3	7
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。		5.3	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。		4.3	9
11 サービス内容が充実していること。		4.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。		10.6	3
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29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
2370500999	アイアイサービス中村公園ケアセンター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	4.4	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	3.6	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	4.5	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	4.3	4.1	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.6	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	3.8	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	4.0	4.3
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？	4	4.0	3.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
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	44	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.6%	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。

契約内容や苦情受付窓口の説明が不十分などところがあるようなので、再度、研修を行って今以上に理解してサービスを利用していただけるように努めていきたいと思いをします。

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。		14.7	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。		0.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.4	5
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	4.1	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.8	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。	■	11.8	3
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。		5.3	9
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。	■	11.2	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	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。		12.4	2

平成29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

1. 事業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	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	4.4	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？	4	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	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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？	3	4.0	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
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	19.0%	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。

契約・重要等の説明を改善し取り組んできたが、更なる見直しが必要であるように感じた。利用者本人だけではなく、ご家族・親族を踏まえ説明できる様に取り組んできたが、より一層体勢をしっかりと確立していく必要があります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	19.8	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。		8.9	3
4 事業所の知名度が高いこと。		5.0	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。		5.9	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。	■	5.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	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。	■	6.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.0	13
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。		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。	■	4.0	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。		8.9	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.8	2

平成29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
2370501559	介護ステーションひまわり

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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、“同意なし”に他人へ話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	3.9	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	4.5	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	3	4.2	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？	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
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	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	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。

ご本人様・ご家族様にとってやはり大切な事は、相談しやすい事業所である事、ケアマネ様や他のサービス事業所様との連携がとれていて迅速な対応ができる事が信頼関係につながるのだと感じました。今回の評価いただいた内容を改善し、より安心してご利用いただける事業所となれるよう努めます。

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。	■	12.9	2
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。		3.0	11
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。		5.9	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。		5.9	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.9	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。	■	9.9	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.9	6
10 利用料金が適正なこと。		3.0	11
11 サービス内容が充実していること。		5.9	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。	■	10.9	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。		5.9	6
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29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
2370502110	ヘルパーステーションまつよし

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.5	* 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	* 4.4
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
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	4.4	* 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？	3	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	4.2	* 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	4.2	* 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	* 4.6
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	4.4	* 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	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	4.0	* 4.3
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	* 4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	* 4.2
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	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	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。

周知に努める。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	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？	4	4.4	3.0	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	4.5	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	4.3	4.3	4.4
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	3.8	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	4.4	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	4.3	4.0	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	4.2	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	4.5	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	4.2	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？	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	3.9	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	4.4	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	4.0	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？	3	4.0	3.7	4.3
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	3.6	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	3.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
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	3.9	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	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。

<p>貴重な御意見をいただきありがとうございます。時間の遵守や接遇に関する部分は良い評価を頂いていると感じました。サービス提供責任者の役割が十分発揮できていない現状が結果に出ていると感じます。時間と環境の整備をし、利用者の方へご意見・ご要望を伺う機会を増やし、利用者様の状態により即したサービスが提供できるよう努めます。苦情受付窓口の説明は、わかりやすい言葉で説明していきたいと思っております。</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。	■	2.6	11
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	10.3	3
3 口こみで評判が良いと言われること。		2.6	11
4 事業所の知名度が高いこと。		5.1	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。		10.3	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。		7.7	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。	■	12.8	2
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。		2.6	11
11 サービス内容が充実していること。		2.6	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。		10.3	3
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29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

1. 事業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		
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	3.8	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	4.5	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？	5	4.3	4.4	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.2	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
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	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	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	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	84.0%	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、個人情報の取り扱いには十分に気を付けます。ヘルパーの言葉遣いや態度・身だしなみをきちんとすること、時間厳守など、今まで以上に徹底することでお客様に安心と信頼のいただけるサービス提供を行います。苦情などの相談窓口やサービス内容等は、わかりやすく説明しご理解いただき、サービスをご利用いただけるように努めます。介護の専門職として定期的に研修等に参加し、知識や技術の向上に努め、ご本人やご家族の生活向上を支援して行きます。ケアマネジャーやサービス事業者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。		7.0	6
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。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.5	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。		10.5	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.1	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.0	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。		4.7	10
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。		5.8	9
11 サービス内容が充実していること。		7.0	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。	■	12.8	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。	■	12.8	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29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

1. 事業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	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	3.6	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	4.5	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？	5	4.3	4.1	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	4.0	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	4.2	4.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	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？	5	4.2	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
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	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	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	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。

評価をみるかぎりでは、ケアについてほぼ満足して頂けるようで安心しました。サービス時間や内容についての評価は、御利用者様のニーズをとらえ、ケアマネジャーへの報告を密にして連携を深め、御利用者様のサービスに勤めたいと思います。ヘルパーからの報告・連絡・相談を徹底し御利用者様のニーズに応えられるよう勤めていけるよう頑張ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		2.3	10
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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.4	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.3	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。	■	15.9	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。		4.5	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.9	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。		11.4	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.5	1

平成29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	4.5	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	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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？	4	4.3	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.2	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？	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？	4	4.4	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	4.0	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	4.0	4.2	4.3
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	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	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	20.0%	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	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。

たくさんのご意見をいただきまして、ありがとうございます。頂いたご意見を真摯に受け止め、業務改善に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	15.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	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。		2.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.9	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	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。		8.5	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。		5.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.0	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。	■	12.7	3
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29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	4.5	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	5	4.3	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？	5	4.2	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	4.2	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？	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	4.5	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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？	5	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
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	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	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。

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。ご利用者様の評価結果から契約時の説明において、特に苦情相談窓口や個人情報保護の同意の項目の点が低くなっています。当事業所は長年ご利用いただいているご利用者様が多く、契約時のことは覚えていないと言われる方もいらっしゃる為、重要事項については担当者会議等で定期的にご確認いただけるよう工夫し安心して支援を受けて頂けるように必要な改善を図っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.6	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。		6.5	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。		6.5	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.6	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。	■	5.2	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
10 利用料金が適正なこと。	■	3.9	9
11 サービス内容が充実していること。		13.0	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。		9.1	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。		15.6	2
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29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	4.2	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	4.5	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	4.3	4.9	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.5	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
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	18.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口のご案内に関して、居宅介護支援同様契約時にはご案内しておりますが今後は折にふれてお伝えする必要があると考えます。
今後も社内の研修や会議の機会を通じて知識の習得や技術の研鑽に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口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。		4.2	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		9.4	5
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。		10.4	4
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。		2.1	12
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。	■	9.4	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。	■	11.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	2

平成29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

1. 事業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	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.5	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	4.5	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	3.8	4.3
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	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
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	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	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。

事業者とご利用様の満足度の差が自己評価とユーザー評価で少し開きがある事がわかりました。この点を改善目標として、事業所の意識改革を行い、ヘルパーの質の向上に取り組み、人間性、優しさを求める人材を育成して、ご利用様に安心して選ばれる様な事業所に向けて努力したいと思えます。

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。	■	10.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.6	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		6.1	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。		3.1	12
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.9	8
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。	■	9.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.2	4
10 利用料金が適正なこと。		6.1	10
11 サービス内容が充実していること。		6.9	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。		1.5	13
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。	■	15.3	1

平成29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	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	3.7	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.4
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	3.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	3.8	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	4.3	4.0	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	3.8	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	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	4.4	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？	4	4.0	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？	4	4.0	4.0	4.3
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	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
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	3.7	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.0%	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	82.8%	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。

<p>今まで以上に、利用者様に合った訪問サービスの提供の為、ひとり一人のニーズや要望を把握するように努めたいと思います。また、利用者様やそのご家族に対して、利用にあたっての細かく分かりやすい説明を心掛けていきます。</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。		11.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	10.3	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	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。		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。		2.3	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	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。	■	12.6	2
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。		6.9	7
11 サービス内容が充実していること。	■	3.4	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.9	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。		6.9	7
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29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
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？	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、“同意なし”に他人へ話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	4.2	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.9	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	4.2	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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？	3	4.0	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	12.7%	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	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。

今回ご回答いただきました中で、同居のご家族に対する契約書の説明・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。契約時だけでなく、質問や相談、苦情を承け賜った時などの機会に、再度分かりやすくご説明させていただくよう心掛けていきます。またサービス改善・自立支援の考え方に基づいたサービス提供についてはまだまだ登録ヘルパーへの浸透が足りないと感じています。今後もヘルパーの教育には力を入れ、質のよいサービスに努めます。

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。	■	12.6	2
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。		1.8	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.6	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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。		4.5	9
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.1	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。	■	6.3	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	12
10 利用料金が適正なこと。		3.6	10
11 サービス内容が充実していること。		9.0	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。	■	10.8	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。	■	16.2	1

平成29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

1. 事業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？	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	4.4	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	4.5	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？	3	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	3	4.3	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？	3	4.2	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	4.8	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	4.2	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？	2	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	4.1	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	4.5	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.3	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
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	4.3	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	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	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えます。
 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。		13.4	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		9.0	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.5	14
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。	■	6.0	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。		3.0	11
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	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。		6.0	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	6.0	5
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。	■	6.0	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。		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。	■	6.0	5
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29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

1. 事業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	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	4.5	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	4.3	4.4	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
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	167	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.0%	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	111	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.5%	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。

利用者様より、ヘルパーの対応に対して良い評価をいただき、今後も利用者様のお気持ちに応えられる事業所でありたいと改めて感じました。
利用者様にとって、ややわかりにくいとご指摘いただきました契約書や重要事項の説明等は、よりきめ細やかな説明を心掛けてまいります。
担当者とヘルパー双方に知識や技術の向上をめざす研修を引き続き実施し、介護の質を高め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。	■	14.9	1
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。		0.2	14
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。	■	7.9	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。		6.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.6	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。		5.9	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	11
10 利用料金が適正なこと。		7.2	7
11 サービス内容が充実していること。		5.7	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。	■	11.0	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。		8.1	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1

平成29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

1. 事業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	4.4	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.1	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	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	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。

提供サービス内容の不满や苦情があった場合は、担当ヘルパーとの連絡を密に取り、迅速に必要な対応策を検討の上、ケアマネ、利用者にしつかり対応していきたいと思ひます。契約時やモニタリング時に、利用者の希望するケア内容を確認しながら、訪問介護計画についてわかりやすい内容で作成の上、説明して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。	■	11.2	3
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。		1.7	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。		5.2	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.5	4
8 不满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。	■	5.2	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.8	6
10 利用料金が適正なこと。		4.3	11
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。	■	9.5	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	2
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29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
2370700649	有限会社介護福祉センター友

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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 体 ユーザー 全
果 平 結 平
均 果 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	3.7	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	4.5	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	4.1	4.4
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	4.0	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.0	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
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	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	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	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。

契約書・重要事項説明書などの書類に関しての説明、苦情窓口の説明の仕方などを事業所内でもう一度確認をし、わかり辛い説明やしっかり伝えられているか検討し、改善に努めていく。利用者様の生活の質をより高められるよう、知識・技術の向上、より良い関係を作るための雰囲気づくりなどを心がける。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	14.6	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.3	6
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。	■	2.4	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。	■	4.9	9
7 個人情報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。	■	4.9	9
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。		7.3	6
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。		9.8	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。		7.3	6
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29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

1. 事業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、[-]

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.4	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について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	4.5	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？	5	4.3	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.6	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？	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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？	4	4.0	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>介護保険制度に則り、その人らしい在宅生活が送れるように支援していきます。</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。		10.3	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.6	9
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。	■	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。		12.8	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.6	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。		12.8	3
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。	■	7.7	7
11 サービス内容が充実していること。		0.0	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	17.9	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。		10.3	5
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29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

1. 事業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	4.4	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	4.6	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	4.5	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	4.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.2
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	4.8	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	17.1%	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	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。

<p>今回の評価では概ねよい結果をいただきありがとうございます。お客様から「ヘルパーが来てくれるから、健康維持、前向きになろうという気持ちになる。」というお言葉をいただけたことはヘルパー冥利に尽きます。ありがとうございます。それにおごることなく、今後も職員の研修を重ね、質の向上を目指してまいります。</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。	■	12.4	3
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。		1.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.8	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。		11.4	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	8.6	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。	■	7.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	9
10 利用料金が適正なこと。		1.0	13
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。		5.7	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。		14.3	2
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29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
2370800134	マザー介護サービス

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	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	4.4	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	4.5	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	4.3	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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？	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.2	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
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	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	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。

ユーザー評価の平均値を下回る項目については今後改善していけるよう話し合っていきます。利用者様から暖かいコメントを沢山いただき今後の励みとして頑張っていきます。

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。	■	7.1	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.4	10
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	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。		7.1	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。	■	8.9	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		14.3	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。	■	10.7	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.4	10
10 利用料金が適正なこと。		8.9	4
11 サービス内容が充実していること。		1.8	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。	■	10.7	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。		8.9	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.9	4

平成29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

1. 事業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、[-]

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	4.8	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	4.7	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.9	4.4
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	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.3	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	4.2	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	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	4.2	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？	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	4.8	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.9	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
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	17.1%	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	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。

<p>今回のユーザー評価の結果、ご利用者様より、多くの感謝のお言葉をいただき大変ありがたく思いました。今後もより一層のサービスの質の向上のため、介護技術や介護の専門家としての知識等、ヘルパー教育に努めていきたいと思います。 また、サービス提供責任者の月一回の訪問、モニタリングを継続し、ケアマネジャーとの密な情報交換を行い、サービス内容の充実、ご利用者からの安心、信頼を得られるような事業所を目指していきたいと思います。</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。	■	9.9	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口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。		1.4	14
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	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。	■	10.6	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.5	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。	■	7.0	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。		4.9	10
11 サービス内容が充実していること。		10.6	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。		7.7	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。		8.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1

平成29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

1. 事業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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 体 ユーザー 全
果 平 結 平
均 果 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	4.1	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	4.2	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	4.5	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	4.3	4.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.2	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？	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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？	4	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
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	26.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口についての説明など分かりやすくできるように、事業所内で新規の契約方法のおさらいをレーションしたりして確認していきます。

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。	■	15.8	1
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。		2.6	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.6	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。	■	9.2	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.9	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。		9.2	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
10 利用料金が適正なこと。		6.6	8
11 サービス内容が充実していること。		1.3	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.2	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	3
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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	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	4.5	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？	3	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	3	4.2	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	4.6	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	4.2	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	4.4	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？	2	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？	4	4.4	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？	2	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.3	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	4.0	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	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	86.2%	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	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。

利用者との直接の接点をもつヘルパーとこの結果を共有し、利用者のニーズを再認識する。利用者からのさまざまな指摘を踏まえてヘルパーの仕事に対する心構えの改善に重点を置きたい。

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。	■	13.0	3
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。		2.0	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。	■	4.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.0	7
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。		14.0	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。		3.0	10
11 サービス内容が充実していること。		7.0	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。	■	9.0	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。		13.0	3
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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.2	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	3.2	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	4.5	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？	4	4.3	3.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	4	4.3	3.5	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	4.2	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	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？	5	4.2	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？	3	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？	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	4.4	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？	4	4.0	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	4.0	3.7	4.3
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	3.7	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	3.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.6	4.2
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	3.7	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	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	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。

今回のユーザー評価で、ご利用様・ご家族様より大変貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。この結果を真摯に受け止め改善活動に取り組む所存です。評価の低かった内容につきましては、スタッフ一丸となり今まで以上に努力していきたいと思っております。又、ヘルパーの介護知識や技術向上の研修を強化し、ご利用様、ご家族様に満足して頂けるよう努め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。	■	15.0	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。	■	1.8	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		3.5	9
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。		8.8	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.5	9
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。	■	12.4	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。		6.2	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。		12.4	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	22.1	1

平成29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

1. 事業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	4.4	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	4.1	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	4.5	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	4.3	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	5	4.2	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	4.2	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？	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
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	15.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	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。

ヘルパーとして言葉づかいや態度、身だしなみについては、高い評価をいただきました。ご意見・ご感想については「感謝」というお言葉もいただきました。今後もお客様の気持ちに寄り添えるよう心がけ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。	■	14.4	1
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。		0.0	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。	■	6.4	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。		10.4	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.0	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。		7.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.0	10
10 利用料金が適正なこと。		2.4	11
11 サービス内容が充実していること。		4.8	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。	■	12.0	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。		13.6	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.0	3

平成29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

1. 事業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？	4	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	3.5	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？	4	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	4.3	4.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.6	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	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。

ご利用者様からの貴重なご意見を参考に、今後も利用者様が望む生活を送れる手伝いができるように努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	14
3 口コミで評判が良いと言われること。		4.3	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.6	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	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。	■	8.6	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.6	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。	■	9.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
10 利用料金が適正なこと。		4.3	10
11 サービス内容が充実していること。		5.2	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。		11.2	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。	■	7.8	7
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29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

1. 事業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	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	4.4	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	4.5	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	4.3	4.4	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.6	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？	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.2	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	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。

新規の利用者様に契約書や重要事項説明書の説明を行います。やはり難しいイメージを与えてしまいそうになるので、今以上にわかりやすく、大事なところはしっかり説明し、なるべく簡潔に行えるように努めます。苦情受付窓口も説明書に書いてありますが、苦情窓口の理解も少し難しいのかなと感じました。簡潔にわかりやすくを意識して今後行います。あと介護の専門知識向上にも努めていきます。事故のないようにより良いケアを行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		5.0	9
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。		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。		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。		9.9	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.9	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。	■	8.9	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	4.0	10
10 利用料金が適正なこと。		3.0	12
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。	■	6.9	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。		8.9	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29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

1. 事業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	4.4	5.0	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	3.0	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	4.5	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？	5	4.3	4.0	4.4
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	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	4.4	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	4.3	5.0	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	4.2	3.0	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	4.2	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	3.0	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	5.0	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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？	5	4.0	5.0	4.3
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	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	4.0	3.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.0	4.2
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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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。		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29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
2370901577	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	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	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	3.6	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.4	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.2	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.0	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	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	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。

ご利用者様のサービス満足度をより良くするため、努力して丁寧な対応をしてゆきたい。

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。		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	11
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	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。	■	7.5	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。		4.2	10
7 個人情報を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。		8.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.7	11
10 利用料金が適正なこと。		6.7	8
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。	■	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。		9.2	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29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

1. 事業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		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	4	4.4	4.0	4.1
問2	5	4.4	3.2	3.9
問3	4	4.5	3.7	4.1
問4	4	4.3	4.4	4.4
問5	4	4.2	4.3	4.4
問6	4	4.4	4.6	4.6
問7	4	4.3	4.4	4.5
問8	3	4.2	4.5	4.6
問9	4	4.3	4.8	4.7
問10	4	4.2	4.6	4.6
問11	3	4.0	4.5	4.6
問12	3	3.9	3.8	4.2
問13	4	4.2	4.3	4.5
問14	4	4.4	4.3	4.5
問15	3	4.0	4.2	4.4
問16	4	4.0	4.0	4.3
問17	4	4.1	4.1	4.4
問18	3	4.0	4.0	4.3
問19	3	4.0	3.9	4.2
問20	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	14.5%	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。

お客様からヘルパーに対して安心感・信頼感の高い評価をいただきました。契約時の説明については、同時にサービス担当者会も行われるので、お客様に心理的にご負担をおかけしており申し訳ございません。今後は、契約時の説明は具体的な例を挙げて専門用語を極力使わず分かりやすい説明を意識して参ります。

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。	■	19.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
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。		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。		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。		4.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	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。	■	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	11
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 サービス内容が充実していること。		3.8	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.6	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。		10.5	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.1	2

平成29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 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	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、“同意なし”に他人へ話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	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.6	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	3.8	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
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	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

概ね全体平均と同等の評価を頂きましたが、ヘルパーの専門的知識について厳しい評価を頂きました。月に1回必ず認知症や感染症予防などの研修を行い、ヘルパーの知識や技術力を高めていきよりよいサービス提供ができるよう努めていきます。重要度のところで不満や苦情等の対応やケアマネジャーとの十分な連携を重視していることがわかり、利用者様のご意見等が聞けるよう十分な時間を取ることでしっかりと対応ができるよう徹底していきます。ケアマネジャーと細目に連絡を取り合い、十分な連携がとれるよう行っていきます。今回の評価を受け、利用者様やご家族により満足して頂けるよう精進していきますので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。	■	13.2	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。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		1.5	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	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。		7.4	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.4	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。		11.8	3
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。		5.9	8
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。		11.8	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。	■	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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	3.7	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	4.5	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	5.0	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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？	3	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	13.6%	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。

契約時の説明、苦情相談窓口の案内に対する評価が低かったため、利用者様やそのご家族にもしっかりと認識して頂けるよう、分かりやすく見やすい内容に改善していきたいと思っております。サービスの内容、ヘルパーの身だしなみ・対応、サービスの改善等について、自社評価よりユーザー評価が上回る結果となりましたが、弊社全体のご利用者数から見れば、ほんの一部の評価である事も念頭に置いて、木目細やかなケアが継続できるよう努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		3.5	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。		3.5	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。		5.8	7
7 個人情報情報を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。	■	10.5	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	9
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。		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。		10.5	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。	■	12.8	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29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

1. 事業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		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	4	4.4	4.6	4.1
問2	4	4.4	4.5	3.9
問3	4	4.5	4.8	4.1
問4	4	4.3	4.7	4.4
問5	4	4.2	4.9	4.4
問6	4	4.4	4.9	4.6
問7	4	4.3	4.9	4.5
問8	4	4.2	4.9	4.6
問9	4	4.3	4.9	4.7
問10	4	4.2	4.9	4.6
問11	4	4.0	4.9	4.6
問12	4	3.9	4.9	4.2
問13	4	4.2	4.9	4.5
問14	4	4.4	4.8	4.5
問15	4	4.0	4.9	4.4
問16	4	4.0	4.9	4.3
問17	4	4.1	4.8	4.4
問18	4	4.0	4.9	4.3
問19	4	4.0	4.5	4.2
問20	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	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	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ご利用者様からの貴重なご意見を参考に、今後も利用者様が望む生活を送れる手伝いができるように努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.0	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。		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。		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。		10.0	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	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	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		8.0	6
10 利用料金が適正なこと。		2.0	11
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。	■	8.0	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。	■	10.0	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29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
2371002219	ミサキ訪問介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	4.4	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	3.0	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	4.5	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	4.3	3.9	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	5	4.3	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	4.2	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	4.6	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	4.2	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？	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？	3	3.9	3.5	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.0	4.3
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？	4	4.0	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.0	4.2
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	48	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	77.1%	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。

・今後は、①契約書、重要事項説明書や苦情窓口についてももう少しわかりやすく説明していく。・②必要な知識や技術の確認(認知症や感染予防についてなど)を行う。・③サービスの変更があった場合の対応をすばやくていねいに行う。・④自立支援の考え方に基ずいたサービスの提供を再度確認する。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	1
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。		0.6	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。	■	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。		7.0	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	9.5	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。	■	10.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.3	12
10 利用料金が適正なこと。		8.2	7
11 サービス内容が充実していること。		5.1	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。	■	9.5	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	7
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.7	2

平成29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	4.0	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	4.8	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	4.5	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	4.3	5.0	4.4
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	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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？	4	3.9	5.0	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	5.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.9	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
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	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	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	93.8%	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。

契約などの説明をゆっくりと話す事を心がけます。

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。	■	17.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.0	6
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.3	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。	■	1.3	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	3
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。	■	9.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.7	4
10 利用料金が適正なこと。		1.3	11
11 サービス内容が充実していること。		5.3	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。	■	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。		2.7	10
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29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	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	3.4	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	4.5	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？	4	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.2	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	4.4	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	3.9	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	4.2	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	4.4	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	4.0	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？	4	4.0	4.0	4.3
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	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
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	38.5%	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	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。

利用者様からの評価、ご意見を真摯に受け止め、改善へ向けてスタッフやヘルパーと内容を共有し、よりよいサービス提供ができるように努めます。前回の評価より満足度が上がっていた(サービス改善に向けた評価)こと、自由記載欄の内容等大変うれしく思いましたが、契約時の契約書や個人情報同意書についての説明、ご理解についてはまだまだ難しい部分があるなど感じました。もう少しわかりやすい言葉でお伝えしていけるよう取り組んでまいります。また、意識、質の向上、スタッフ間の連携も強化できるよう、ヘルパー研修やミーティングも定期的に行ってまいります。今後も信頼していただけ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。	■	13.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.3	11
3 口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	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。		6.5	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.7	5
7 個人情報を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。	■	9.8	3
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。		9.8	3
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。	■	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。		6.5	8
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29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
2371003878	メイカイ介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	4.4	3.0	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	5.0	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	4.5	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	4.3	4.3	4.4
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	3.0	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	4.4	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	4.3	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.3	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	3.1	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	4.1	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	4.4	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	4.0	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	4.0	3.1	4.3
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	3.1	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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.0	4.2
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	3.7	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	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	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。

訪問介護計画書等の介護計画、目的、支援計画等の説明が不十分かつ上手く伝わらなかったと思います。利用者様には今後介護計画、支援計画をわかりやすく説明し納得、同意を得るように努めさせていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		7.7	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。	■	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が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	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。	■	0.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		15.4	2
10 利用料金が適正なこと。		7.7	4
11 サービス内容が充実していること。		7.7	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	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。		38.5	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29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
2371004272	ヘルパーステーション ひなた

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？	4	4.4	2.8	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	3.2	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	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？	2	4.3	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	4.2	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	4.3	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	4.2	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	4.4	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	4.3	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	3.9	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	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	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書や重要事項説明書などの説明など、ひとつひとつをより丁寧にわかりやすく説明していけるように心掛けてまいります。気軽に相談できる雰囲気作り、よりよい関係作りができるようスタッフ教育を含め取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	6.9	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	6.9	3
3 口コミで評判が良いと言われること。		6.9	3
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。		6.9	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。		6.9	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.9	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。		6.9	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	6.9	3
10 利用料金が適正なこと。		6.9	3
11 サービス内容が充実していること。		6.9	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。	■	6.9	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。		10.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1

平成29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	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	3.6	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	5	4.2	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	4.2	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？	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
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	21.3%	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	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。

一番身近な在宅サービスの在宅サービスの担い手としてお客様の寄り添い、お一人おひとりの望む生活と、自立支援を行っていただけるように致します。お客様のお身体等の状態の変化に適切に対応できるようケアマネジャーやほかのサービス事業所、関連機関との連携に努めていきます。

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。	■	11.7	2
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。		3.6	11
4 事業所の知名度が高いこと。		3.6	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	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。	■	9.9	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.1	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。	■	5.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.6	11
10 利用料金が適正なこと。		4.5	10
11 サービス内容が充実していること。		6.3	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。	■	9.0	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。		9.9	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29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

1. 事業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	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	3.7	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？	4	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？	3	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	3	4.2	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	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	4.2	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	4.5	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
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	4.3	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	13.8%	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。

問1. 問2の契約書と重要事項説明書、苦情相談窓口等の説明が低い為、今後ご利用者様がサービス利用にあたり安心してサービスを御利用していただけるように解り易く、ゆっくりとご利用者様に確認しながら対応して参ります。また、問12の介護技術と専門分野の知識につきましても、計画的な研修会と講習会を開催し、技術と知識の習得に努めて参ります。

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。		17.3	1
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。		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。	■	10.7	4
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。		6.7	7
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。		4.0	9
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。	■	13.3	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。	■	6.7	7
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29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？	4	4.4	3.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.2	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	4.5	3.2	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	4.1	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	4.0	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	4.2	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	3.7	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	4.1	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？	5	4.4	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？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.3
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	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.6	4.2
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	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	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。

ご利用者様、ご家族様 ご意見ありがとうございました。ご指摘いただいた点に関しましては全ヘルパーで周知し改善できるように努めます。各関連機関との連携をはかりながら、より良いサービスが行えるよう努力してまいります。またヘルパーとしての専門性の向上のため、研修や事例検討も行ってまいります。今後ともよろしくお願ひします。

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。	■	12.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.6	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	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。	■	8.9	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。		5.4	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	12
10 利用料金が適正なこと。		5.4	9
11 サービス内容が充実していること。		7.1	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.7	3
13 ヘルパーの言葉づかい、態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。	■	14.3	1

平成29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	4.5	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	4.1	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	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	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。

貴重なご意見の数々を賜り、誠にありがとうございます。今回頂いたご意見の中には、私共の職員が大変ご迷惑をおかけした事柄もありました。今後はこのようなことがないよう指導徹底してまいります。誠に申し訳ございませんでした。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、信頼される事業所を目指して、職員一同さらに精進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	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。		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。		7.1	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。		8.1	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	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。	■	10.1	3
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。		3.0	11
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。	■	9.1	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。	■	6.1	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29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

1. 事業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		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	4.4	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？	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	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。

概ね、好評価をいただけたと思います。ただ、全体平均を下回っている項目、問1、問2、問3は、いずれも、一番最初に、サービス提供責任者が、訪問して契約をする時の話によるものです。この共通項目で、下回り、実際、担当ヘルパーのサービスに関しての設問、問5から問17は、好評価であることは、やはり、最初の契約時、足りないところが、当事業所にあるのだと思います。今度は、契約時、契約書や重要事項説明書を確認する際、一緒に読み上げ、一つ一つ、疑問がないか、利用者様、ご家族様は、質問がなくても、なにか、疑問を感じていないかなど、説明するサービス提供責任者は、一層、注意をするなどするようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
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。		3.0	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。		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。		2.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	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。	■	4.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.0	9
10 利用料金が適正なこと。		10.1	5
11 サービス内容が充実していること。		5.1	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。	■	13.1	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。	■	13.1	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29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	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	4.5	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？	4	4.3	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.7	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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？	3	4.0	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
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	4.6	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	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	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。

このたびはたくさんのご意見ありがとうございます。皆様から頂いたご意見で当方の至らない点、改善が必要な点に関しましては早急に改善を図り、職員に徹底していききたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		4.9	11
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.6	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.4	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。		7.3	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。		6.5	7
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。	■	6.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	5.7	10
10 利用料金が適正なこと。		4.1	12
11 サービス内容が充実していること。		7.3	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。	■	12.2	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。	■	7.3	4
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29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	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、“同意なし”に他人へ話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	3.9	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	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.5	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	4.2	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	4.5	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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？	3	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
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	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	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。

利用者様に分かりやすく丁寧に説明するとともに利用者様や家族様の声を聴き、対応していきます。ヘルパーも研修等、向上できるよう指導していきます。
--

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。	■	9.6	4
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。		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。	■	6.1	9
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。		7.0	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。		4.4	10
11 サービス内容が充実していること。		8.8	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。		10.5	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。	■	12.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.3	1

平成29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

1. 事業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		
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	3.5	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	4.5	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？	3	4.3	4.9	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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	4.8	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
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	19.7%	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	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。

利用者様の意向に沿えるような事業所の体制づくりや、職員の教育・指導を計画的に継続していき事業所の評価をしていただけるよう努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		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。		11.5	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。		4.9	9
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	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。	■	8.2	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	1.6	11
10 利用料金が適正なこと。		8.2	7
11 サービス内容が充実していること。		9.8	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。	■	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。		9.8	4
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29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？	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	4.2	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	4.5	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	4.3	4.0	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	5	4.2	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	4.1	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？	3	4.2	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	4.1	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	3.8	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	4.1	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	3.6	4.3
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	3.6	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	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.5	4.2
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	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	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	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。

<p>この度はユーザ評価にご協力有難うございます。今回は皆さまのお優しい意見が多く私どもスタッフもとても励みとさせていただきます。また、何かございましたら遠慮なく質問、疑問等仰ってください。今後とも宜しくお願いします。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	5.3	10
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		7.9	5
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。		7.9	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。	■	7.9	5
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
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	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.5	3
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。		7.9	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.3	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。	■	10.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1

平成29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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	3.6	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
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	14.6%	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。

ユーザー様よりの評価ありがとうございます。ヘルパーの対応・身だしなみについても評価いただき全体会議にて報告し、これからもより一層安心・信頼いただけるよう努めていきます。保険制度の中ご理解いただけない事、私たちが苦しんでおりますがお客様と(ご家族様と)一緒に考えていきたいと思っております。アセスメントを行い、お客様の要望やニーズ、困りごとを引き出し制度をしっかりと把握しヘルパーと共有・指導していきます。

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。		13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		6.2	7
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.8	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	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。	■	9.7	4
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。	■	5.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.2	7
10 利用料金が適正なこと。		0.9	14
11 サービス内容が充実していること。		3.5	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.7	4
13 ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.6	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1

平成29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

1. 事業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	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1	5	4.4	4.1
問2	5	4.4	3.9
問3	5	4.5	4.1
問4	4	4.3	4.4
問5	4	4.2	4.4
問6	5	4.4	4.6
問7	5	4.3	4.5
問8	4	4.2	4.6
問9	4	4.3	4.7
問10	5	4.2	4.6
問11	4	4.0	4.6
問12	5	3.9	4.2
問13	4	4.2	4.5
問14	5	4.4	4.5
問15	4	4.0	4.4
問16	4	4.0	4.3
問17	5	4.1	4.4
問18	4	4.0	4.3
問19	4	4.0	4.2
問20	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	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	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。

利用者様のその日の精神状態等よく観察し、利用者様がヘルパーに相談しやすいように、日頃から心掛け積極的に声掛けを行い、サービス改善と向上に向けて努めていきます。利用者様が住み慣れたご自宅で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めざしてがんばってまいります。

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。	■	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.7	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。		1.7	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。		5.0	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。	■	8.3	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.7	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。		3.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.3	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	13
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。	■	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。		11.7	3
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29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

1. 事業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？	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、“同意なし”に他人へ話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	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.5	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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？	3	4.2	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	4.2	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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？	3	4.0	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
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	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	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。

利用者様と私たちの意識の差が、よくわかりました。利用者様のお言葉を受け止め、毎月1回行っている会議、勉強会で今以上に勉強し、ヘルパー全員が技術の向上とともに接遇等の勉強にも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。	■	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。		2.8	10
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。		7.5	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。		6.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	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。	■	8.5	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
10 利用料金が適正なこと。		2.8	10
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。	■	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。		9.4	4
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29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

1. 事業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		
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	3.8	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	3.6	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？	4	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	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.2	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	4.5	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	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.1	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
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	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	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	46.0%	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。

アンケートへのご返事ありがとうございました。今回のユーザー評価結果を真摯に受け止め、サービス提供責任者・訪問介護員共改善に向けて、技術・知識の研修等に参加・話し合いを重ね、より一層のサービス向上に務めて行きます。今後共宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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	3
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。		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。		8.1	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。		1.0	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.1	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。		5.1	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	4.0	10
10 利用料金が適正なこと。		10.1	4
11 サービス内容が充実していること。		9.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.1	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。		7.1	8
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29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
2371302544	訪問介護事業所コスモ

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	4.6	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、“同意なし”に他人へ話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	4.6	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	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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？	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	4.6	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	4.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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？	4	4.0	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
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	33	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.9%	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。

口コミで評判が良いと言われることの項目で評価されているが、サービスの内容をより広く正確に告知出来るようにするためパソコンのホームページを開設するなどの対策を取る計画です。ヘルパーの対応により安心感・信頼を得られるよう社内研修の充実を図る計画です。

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。	■	12.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	14.0	2
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。		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。		3.3	11
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.7	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
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	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	8.7	5
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。		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。		8.0	6
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29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

1. 事業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	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	4.4	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	3.2	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？	4	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？	3	4.3	4.1	4.4
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	4.4
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	4.4	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？	4	4.3	3.7	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	4.2	4.0	4.6
問9	ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.3	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	4.2	3.4	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？	3	4.0	3.7	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	3.4	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	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	4.4	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	4.0	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？	3	4.0	3.7	4.3
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	3.9	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	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
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	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	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	69.2%	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。

今回の事業評価結果を受けて、改めて事業運営の課題を見つけることができました。ご利用者を一番に考えサービスを提供してきたつもりでしたが、そのご家族へのご理解を得るための努力が不足していたことです。結果を受けた現在から、当事業所はケアマネとの連携をさらに密に行い、ご利用者ご家族との接点をさらに能動的に求め、ご理解とご協力を得られるよう改善いたします。

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。	■	16.1	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	9
3 口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。	■	6.5	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。		6.5	6
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	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。	■	6.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.2	9
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。		19.4	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。	■	3.2	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。		9.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	3

平成29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
2371303245	つくもヘルパーサービス

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	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？	3	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.6	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	3.6	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	4.4	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	4.4	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	4.0	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	4.0	3.6	4.3
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	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.2
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	3.9	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	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	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	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。

貴重なご意見有難うございました。契約時や苦情窓口、サービス内容についての説明は分かりやすく行います。また、変更があった場合など、その都度声を掛けさせて頂きます。ケアマネジャーとの連携を深め、小さなことでも報告していきます。ヘルパー職員と意見交換等を重ね、柔軟な対応が出来るようにしていきます。皆様の温かい言葉に感謝すると共に、今後も今以上に良いサービスが提供できるようスタッフ一同努めて参ります。

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。	■	5.8	8
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.8	9
3 口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	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。		7.7	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。		7.7	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	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。	■	9.6	3
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。		3.8	9
11 サービス内容が充実していること。		7.7	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。	■	7.7	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。	■	17.3	2
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	25.0	1

平成29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	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	3.8	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	4.5	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？	5	4.3	4.2	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.8	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	4.2	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？	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	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	3.9	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	4.0	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	3.9	4.2
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	3.9	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	12.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

共通設問の間1問2について他設問に比べますと評価がやや低くなっています。改善策として契約時にパンフレットなどを活用し、サービス開始にあたっての契約書・重要事項説明や苦情窓口等を含めお客様にわかりやすく説明していきます。また、今まで通り介護技術や知識を維持しお客様の生活向上に向け喜んでいただけるよう努力してまいります。訪問介護サービスを利用する上で重要と思われる項目はお客様と事業所、基本なところでは一致しています。今後もケアマネジャーとの十分な連携をとりながら、職員一同、介護技術や知識を習得しお客様がその人らしい自立した生活を送れるよう質の高いサービスを提供してまいります。ありがとうございました

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		19.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.5	13
3 口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。		4.4	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。	■	10.3	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。		8.8	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.3	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。	■	2.9	10
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。		4.4	8
11 サービス内容が充実していること。	■	2.9	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。		10.3	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。	■	7.4	7
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29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

1. 事業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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 体 ユーザー 全
果 平 結 平
均 果 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	4.7	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？	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、“同意なし”に他人へ話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	4.4	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.6	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
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	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	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。

ヘルパーとして、快く受け入れていただき、少しでも自立できる支援ができる様、話し合いの機会を増やし、良いサービスが提供できるよう、取り組んでいこうと思います。

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。	■	15.5	2
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。		3.6	10
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。		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。		8.3	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.4	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。	■	7.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		4.8	9
11 サービス内容が充実していること。		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。	■	13.1	3
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29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
2371400215	介護みどり

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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	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	4.4	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	3.6	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	4.5	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？	4	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.8	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.7	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.2
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	37.0%	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。

共通設問、問2の苦情受付窓口について説明がわかりにくいとの評価結果になりました。改善策としては、受付窓口の多さから理解がしにくいと思われるため、丁寧な説明や別の資料を利用した対応を心がけてまいります。訪問介護サービスを利用する上で重要だと思われる項目については、ご利用者と事業所でだいたい一致しておりヘルパーの接遇マナー等の重要性再確認の機会となりました。継続してヘルパーの資質向上に努め、ご利用者の生活の向上につながるよう質の高いサービス提供をしてまいります。

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。	■	14.9	2
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。		1.8	11
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	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。		7.9	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.9	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。		10.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
10 利用料金が適正なこと。		1.8	11
11 サービス内容が充実していること。		8.8	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。	■	10.5	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。	■	6.1	9
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29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

1. 事業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	4.4	5.0	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	5.0	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	4.5	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	4.3	5.0	4.4
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	4.9	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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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	4.9	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	5.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.9	4.3
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	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	4.0	4.9	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.9	4.2
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	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	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。

最近は大きな問題もなく、利用者様の支援ができております。ヘルパーは利用者様の方達の生活の一助となっていることが実感でき、仕事にやりがいを感じています。しかし、ユーザー評価の結果を見ると、自立支援の観点に少し欠ける面も感じられるので、研修を通じて今一度周知していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。		2.1	12
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。		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。		6.3	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。		9.8	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.6	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。	■	2.1	12
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		17.5	1
10 利用料金が適正なこと。		4.9	9
11 サービス内容が充実していること。		7.7	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。		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。	■	6.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	3

平成29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

1. 事業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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 体 ユーザー 全
果 平 結 平
均 果 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	4.4	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	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	4.5	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	4.3	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.6	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	24.0%	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	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。

今回のユーザー評価にご協力頂き、また大変貴重なご意見を賜り誠に有難うございました。ご利用者様の希望される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真摯に受け止めます。また、全スタッフが共通した意識のもと、ご利用者様に喜んでいただけるサービスを心がけ、更なるサービスの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。	■	13.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.1	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.3	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。		8.0	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。		4.6	10
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.7	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。		10.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	11
10 利用料金が適正なこと。		8.0	5
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 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。	■	17.2	1

平成29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	4.5	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	4.6	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	4.5	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	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
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	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	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。

全般的に、サービスについては満足していただいているという結果が出て、安心しております。サービス提供責任者が必要に応じて利用者様宅に訪問して対応しておりますが、利用者様によっては、もっとお話を聞いて欲しいと思っていることがわかったので、今後は、訪問回数を増やし、時間を作って利用者様のお話を、きめ細かく聞いて、相談・助言をしていきたいと思いました。24時間、365日のサービス提供なので、ヘルパーの不足等により、土日祝日や夕方などの時間などに対応しきれないところが時々あることに対して、不満に思っておられる方がおられることも、把握いたしました。出来る限り対応できるよう努力し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。		7.1	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	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。		2.4	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。		4.8	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	11.9	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。	■	11.9	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		11.9	2
10 利用料金が適正なこと。		0.0	12
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。	■	4.8	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。	■	9.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	21.4	1

平成29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

1. 事業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、[-]

	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	4.4	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	4.5	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	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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？	3	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.5	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
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	4.3	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	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、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	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		8.8	4
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.8	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。	■	3.5	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。		8.8	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		7.0	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。	■	7.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		7.0	6
10 利用料金が適正なこと。		3.5	10
11 サービス内容が充実していること。		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。	■	12.3	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。		3.5	10
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	21.1	1

平成29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

1. 事業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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 体 ユーザー 全
果 平 結 平
均 果 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	4.6	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	4.4	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	4.5	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	4.8	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	3	4.2	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	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	4.2	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？	3	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	4.7	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.5	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	4.8	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	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	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。

高い評価を頂き、ありがたく思います。契約書等の内容についてはより一層、丁寧かつわかり易く説明していくよう努めます。高評価な項目については、今後も継続できるよう定期的に社員研修を実施していきます。

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。	■	16.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.7	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。		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。		4.9	10
7 個人情報を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。	■	7.6	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	11
10 利用料金が適正なこと。		5.6	9
11 サービス内容が充実していること。		7.6	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。	■	6.9	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。		13.2	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29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	3.8	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	3.9	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	4.5	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	4.3	4.5	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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？	2	4.2	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	4.2	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	4.5	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.2	4.3
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	3.9	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	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
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	48	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	56.3%	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。

毎月行うミーティングにおいて、評価結果踏まえて、スタッフ全員と話し合いながら、改善点、改善案を出していく。管理者、サービス提供責任者が定期的に同行訪問し、ヘルパーの業務への携わり方を見て、必要な指導、注意を促していく。その際利用者様にも、話していただきやすい雰囲気作りをして、より良いサービス提供ができる意見を頂戴して活かしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から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。	■	12.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.5	10
3 口コミで評判が良いと言われること。	■	1.8	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。		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。		10.0	3
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	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。	■	7.3	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.7	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。		5.5	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.4	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。	■	9.1	4
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29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？	5	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？	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、“同意なし”に他人へ話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	3.6	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	3.9	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	5	4.2	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？	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	4.3	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	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。

非常に良い結果と受け止めます。しかしながら、利用者様の要望としてヘルパーの介護の専門家としての知識や技術の向上を求められている為、勉強会を、外部講師など招き行い実践に活かせるよう努めてまいります。また、サービス提供責任者が、密にご本人やご家族様の意見を伺えるよう体制を整えてまいります。

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。	■	17.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	12
3 口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。		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。	■	3.8	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。		3.8	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。	■	11.3	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.7	7
10 利用料金が適正なこと。		4.7	7
11 サービス内容が充実していること。		4.7	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。	■	15.1	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。		8.5	5
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	2

平成29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

1. 事業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	4.4	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	3.9	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	4.5	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	4.5	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.9	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	4.2	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.2
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	12.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お客様は訪問するヘルパーの様子をよく観察していらっしゃるのことがわかります。制度の中でサービス提供いたしますのでご希望に添えないこともありますが、他の方法がないか相談させていただきます。担当のサービス提供責任者にお客様のご意向をお伝え下さい。ご指摘いただいたことを現場のヘルパーと共有し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。		12.8	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
3 口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。		4.3	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.6	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	10.6	4
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.4	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。		4.3	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.1	12
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。		4.3	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。	■	9.6	6
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29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

1. 事業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	4.4	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？	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.2	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？	5	4.4	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	4.0	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	4.0	4.1	4.3
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	4.2	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.1	4.2
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	23.4%	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。

<p>スタッフ全員のスキルアップをするとともに、他サービスともしっかりと連携を取りサービスの質の向上に努めます。</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。	■	17.5	1
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。		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。	■	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。		4.9	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.7	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。	■	9.7	5
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。		8.7	6
11 サービス内容が充実していること。	■	10.7	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.9	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。	■	15.5	2

平成29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
2371500220	極楽苑訪問介護事業所

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	ユーザー(利用者)評価			
	自社結果	全体平均		
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は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、“同意なし”に他人へ話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？	4	4.3	4.5	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.5	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
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	37	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.5%	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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.5%	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。今回、苦情相談窓口についての説明に対して、説明が不十分であったことが分かりました。今後は、十分にご理解いただけたかを確認しながら、分かり易い説明を心掛けてまいります。また、自由記載欄に於いて、好意的なご意見とともに、一部厳しいご指摘をいただきました。これも貴重なご意見と真摯に受け止め、サービスについてのご説明も丁寧に行い、スタッフ間の情報共有と、介護技術研修やマナー教育を通して質の向上に努め、安心して在宅生活を継続していただけるよう支援してまいります

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。	■	15.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.4	13
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.4	13
4 事業所の知名度が高いこと。		5.7	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。		5.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		2.1	12
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	10.7	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。	■	9.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		4.3	10
11 サービス内容が充実していること。		6.4	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。		10.7	4
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	2

平成29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

1. 事業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	全体平均	ユーザー(利用者)評価		
		自社結果	全体平均	
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	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？	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	4.5	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？	4	4.3	4.3	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.7	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	4.2	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	4.5	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	4.3	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	4.5	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
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	4.3	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	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。

利用者様の声と事業所の考えに差異がある為、サービスに入っているヘルパーから情報を聴いたり、サービス提供責任者を通して、利用者様のお話をうかがう。またケアマネジャーを通して、利用者様の思いを情報共有していき、より良いサービスに繋げていくようにしたい。

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。	■	8.6	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.9	10
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。		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。		12.4	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。	■	7.6	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
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	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.8	9
10 利用料金が適正なこと。		2.9	10
11 サービス内容が充実していること。		8.6	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。	■	11.4	3
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29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

1. 事業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	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	4.4	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	4.1	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	4.5	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	4.7	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.9	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.4	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	4.8	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	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	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	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。

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。問15について事業所自己評価よりユーザー様の評価が低い結果が出ていますので、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。		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	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。	■	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。	■	7.5	7
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。		7.5	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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。		12.5	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	1

平成29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	夢のぼけっと名東

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？	4	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？	4	4.4	3.2	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	4.5	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？	3	4.3	3.6	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.4	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	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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？	3	4.0	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	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	48.3%	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ありがとうございました。サービスに関する貴重なご意見を、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。また励みになるご意見も今後とも無駄にしないよう、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。	■	12.5	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.6	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。		10.9	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。		1.6	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	6.3	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。		12.5	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.3	6
10 利用料金が適正なこと。		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。	■	14.1	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。	■	6.3	6
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1

平成29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

1. 事業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	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	4.4	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？	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、“同意なし”に他人へ話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	4.8	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	4.9	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.2	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
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	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	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。

ユーザー評価では高く評価して頂きありがとうございます。「一人暮らしですのでヘルパーさんとの時間は、私にとって楽しい大切な時間です。」と記載していただいた利用者様があり、事業所としても、そのようにサービスにあたらせて頂けることを嬉しく思っています。今後も研修や業務の見直しを行い、信頼していただけるサービスを継続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。	■	14.6	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 口コミで評判が良いと言われること。		6.3	7
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。	■	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。		6.3	7
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	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。		10.4	3
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。	■	6.3	7
11 サービス内容が充実していること。		4.2	11
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・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	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2

平成29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

1. 事業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、[-]

自 全 ユーザー ユーザー
社 体 社 全
結 体 社 体
果 平 結 平
均 均 果 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	5.0	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	5.0	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	4.5	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	4.3	5.0	4.4
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	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	4.4	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	4.3	5.0	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.5	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	5.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	5.0	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
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	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	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	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。

この度は、貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。ご利用者様及びそのご家族様との差異がある項目もあり、まだまだ改善の必要性があると感じております。今後、社内研修や会議等にて、更なる改善やサービス向上が図れる様努力してまいります。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。	■	25.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		12.5	2
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。	■	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。		0.0	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	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。		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。		12.5	2
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。	■	12.5	2

平成29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	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	3.4	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	4.5	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	4.4
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	4.4
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	4.4	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	4.3	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	4.2	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？	4	4.2	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	4.0	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.0	4.3
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	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
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	11.0%	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	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。

前年より回収率が下がりました。生活支援型訪問サービスでも評価をお願いしている影響もあるかと思えます。今回の評価では、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？が低い評価でした。当事業所では、サービス提供責任者、ヘルパーとも認知症、感染症予防の研修は毎年実施しておりますが、ご利用者には伝わりにくいことがわかりました。今後は、研修で得た知識を、適切な時期に積極的にお伝えできるように会議等で話し合い、実行していきます。

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。	■	14.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.4	9
3 口コミで評判が良いと言われること。		1.2	13
4 事業所の知名度が高いこと。		1.2	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	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。		4.7	8
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	12.9	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。		2.4	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。		5.9	7
11 サービス内容が充実していること。		2.4	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。	■	8.2	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。	■	15.3	2
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29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

1. 事業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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 体 ユーザー 全
果 平 結果 平
均 均 均 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	3.5	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.6	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.3	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？	5	4.2	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	4.6	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	4.2	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？	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	4.6	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	4.4	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	4.0	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	4.0	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
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	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	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。

<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。今回のご意見、感想をいただき今後の事業所運営に取り組んでいきたいと思えます。ご利用者様の生活の安心、安定、向上のため各関係者とのコミュニケーション、連携を強くして行き又、職員、ヘルパーと専門的知識、技術の向上に努めてまいります。</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。		15.9	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		4.3	10
3 口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。	■	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。		1.4	11
7 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	5.8	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。	■	8.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.4	11
10 利用料金が適正なこと。		5.8	8
11 サービス内容が充実していること。		8.7	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。		10.1	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。	■	10.1	3
14 ヘルパーの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1

平成29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

1. 事業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？	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、“同意なし”に他人へ話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	3.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3	4.1	4.4
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	4.4
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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.4	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	4.3	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	4.2	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	4.2	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	4.3	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？	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	4.4	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	4.0	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	4.0	3.8	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
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	3.9	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	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	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。

一般的に良い評価をいただきましたことを、心より感謝申し上げます。また自由記述欄につきましては、暖かいお言葉を多く頂戴し、スタッフ一同感激しております。一方で、個人情報保護の取り組みなど、説明が分かりにくいところのご意見もいただきました。これにつきましては、契約時の説明資料を見直し、少しでもご理解いただける内容となるよう精査いたします。今後ともスタッフ一同、利用者様の生活に「愛」を「加」えられるよう邁進して参りますので、ご愛顧のほどよろしくお願ひ申し上げます。

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。	■	19.4	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	10
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。	■	5.6	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.6	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。	■	5.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	6
10 利用料金が適正なこと。		2.8	10
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	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。	■	13.9	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