

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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370300168	陽だまりの家福祉用具貸与事業所

事業者自己評価  
ユーザー(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	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	4.1
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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.8	4.9	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	4.9	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.3	4.9	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.6	4.9	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.9	4.6	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.3	4.6	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.1	4.7	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.8	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.4	4.8	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.9	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.5
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？	4	4.4	4.7	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.8	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	9.8%	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。

問5 「利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向を尊重されましたか」についての回答で事業者より利用者の満足度の方が下回っていた結果を受け、福祉用具導入への支援でご本人のお体の状態に適したものを選定させていただくことに加え、ご本人及びご家族様の意向もしっかり確認を行ない満足が得られるよう対応を行なっていきたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	12.2	4
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.8	13
3 知名度が高いこと。		0.8	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	9
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.6	8
6 個人情報や絶対外にもらさないこと。		3.8	9
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.3	2
8 利用料金が適正なこと。		6.9	6
9 福祉用具の品数が充実していること。		1.5	11
10 対応がはやいこと。	■	17.6	1
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.5	5
12 アフターサービスが充実していること。		5.3	7
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.5	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370500171	ビックママ

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	4.5	4.2	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.5	4.1
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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.3	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.8	4.4	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.5	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	4.5	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.6	4.7	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	3	3.9	3.9	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	3	4.3	4.0	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	3	4.1	3.7	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.2	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.4	4.3	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.5
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？	4	4.4	3.9	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.1	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	10.6%	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。

個人情報提供同意に関するわかりやすい説明を職員全員が周知し、徹底する。利用者個人だけではなく生活状況や家族構成などを考慮し、本人、家族にとって扱い易い福祉用具を選定する。故障やトラブルなどを未然に防げるよう定期的なメンテナンス訪問を心掛ける。

## 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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15.8	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
3 知名度が高いこと。		0.8	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	8
6 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	11
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	4
8 利用料金が適正なこと。		10.0	4
9 福祉用具の品数が充実していること。		6.7	8
10 対応がはやいこと。	■	14.2	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.8	3
12 アフターサービスが充実していること。	■	1.7	11
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	10
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.2	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  
(福祉用具貸与サービス)

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

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	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.1
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	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	5.0	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.8	4.8	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.9	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.5	4.8	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	3	4.3	4.9	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.8	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.6	5.0	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.9	4.8	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.3	4.9	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.1	4.5	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.7	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.4	4.9	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.9	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.5
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	4.4	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.9	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	5.0%	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	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

契約時の書類のご説明(苦情窓口等を含む)を今後もっとわかりやすく利用者様ご家族様に行うよう、社内研修等で社員に実施していきたい。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15.4	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		7.7	4
3 知名度が高いこと。		1.9	12
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.7	4
6 個人情報や絶対外にもらさないこと。		5.8	9
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.5	2
8 利用料金が適正なこと。		7.7	4
9 福祉用具の品数が充実していること。		1.9	12
10 対応がはやいこと。	■	7.7	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.8	9
12 アフターサービスが充実していること。	■	5.8	9
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.5	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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

事業者自己評価		ユーザー(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	4.5	4.1	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.6	4.1
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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.9	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.8	4.4	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.0	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.4	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.5	4.5	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.3	4.5	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.2	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.6	4.3	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.9	3.7	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	4.3	3.9	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.1	3.7	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.4	4.4	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.5
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？	4	4.4	4.1	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.2	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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持・向上に貢献できるサービス提供を目指します。在宅療養を支援するため、医療機関等との情報連携と地域全体でのチームケアの構築に努め、地域包括ケア推進に尽力いたします。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	20.4	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		1.9	11
3 知名度が高いこと。		0.0	12
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.3	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		9.3	4
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	0.0	12
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.4	7
8 利用料金が適正なこと。		3.7	10
9 福祉用具の品数が充実していること。		9.3	4
10 対応がはやいこと。		14.8	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.4	7
12 アフターサービスが充実していること。	■	0.0	12
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	9
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	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  
(福祉用具貸与サービス)

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

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  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
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	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.3	4.1
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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.7	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.8	4.4	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.6	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.5	4.8	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.3	4.6	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.5	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.6	4.6	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	5	3.9	4.4	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.3	4.5	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.1	4.7	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.4	4.7	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.5
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	4.4	4.3	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.5	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	2.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

自社としてきちんとご利用者様及びご家族様に対して契約時に担当者毎に多少の差はあるものの、きちんとした説明を実施していると思っていたが、お客様からの回答に対して乖離が生じていました。特に苦情受付窓口に関しての説明が出来ていないことが顕著でした。覚えていないという解答もありましたが、「5」の出来ているという評価が少なかったです。今一度全体の会議で、担当者がお客様にどのような説明を実施しているか、ロールプレイングを行い、改善点の発見、よりよい説明ができるよう対策を考え、さらにロールプレイングを実施し、分かりやすい説明を実施していきます。また点検についても説明が足りないという事が認識できました。

## 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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	16.3	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	14
3 知名度が高いこと。		2.0	10
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.2	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.0	10
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.0	10
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.2	6
8 利用料金が適正なこと。		6.1	8
9 福祉用具の品数が充実していること。		10.2	3
10 対応がはやいこと。	■	8.2	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.2	3
12 アフターサービスが充実していること。		6.1	8
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。	■	2.0	10
14 職員の対応に安心感・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  
(福祉用具貸与サービス)

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

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全  
社 体 社 体  
結 平 結 平  
果 均 果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.3	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	4.1
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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.2	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.8	4.6	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.7	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	4.5	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.3	4.5	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.5	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.6	4.5	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.9	4.1	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	4.3	4.2	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	4	4.1	4.0	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	3.9	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	5	4.4	4.5	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.4	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.5	4.5
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	4.4	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.1	4.4	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	12.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

利用者様の不満・苦情があれば、どの様な点に不満があるか聞き取りを行いながら、担当者のみが対応するだけではなく、社員一同で不満・苦情をなくすような迅速な対応で努力を重ねていきます。貸与で利用されている利用者様宅に、一日の訪問件数を決めアポイントを取り定期的に点検訪問を行っていく。服装・言葉遣いの改善点を見つけ出し、社員同士で気付いた点を確認し合い社員のスキルアップを目指し、利用者様に今以上に喜んで頂けるよう取り組みたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	22.0	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	13
3 知名度が高いこと。		0.0	13
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	8
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		16.0	2
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	1.0	11
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.0	9
8 利用料金が適正なこと。	■	12.0	4
9 福祉用具の品数が充実していること。		2.0	10
10 対応がはやいこと。		15.0	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.0	7
12 アフターサービスが充実していること。		7.0	6
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	5

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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371200631	コミュニティケアサービス

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

自 全  
社 体  
結 平  
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	4.6	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
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	4.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.9	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.8	4.8	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.8	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.5	4.8	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	4	4.3	4.9	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	4.7	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	4	4.6	4.8	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	3	3.9	4.6	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	3	4.3	4.7	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	3	4.1	4.5	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.0	4.8	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	3	4.4	4.9	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.1	4.7	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.5
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？	4	4.4	4.5	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.1	4.7	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	14.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今年度の評価結果は、利用者評価が事業所評価より低い項目などは無く、利用者様・ご家族様より温かな評価を頂く事ができました。もちろんこれに甘んじることなく、引き続き職員一同が一意専心サービス向上に取り組んでまいります。今年度は取り扱い商品を大幅に増やしたことで従来は取り扱いができず、やむなくお断りしておりました事例を減らす事ができました。また、選択の幅が広がった事でよりいっそう利用者様の身体状況に合わせた福祉用具の選定・提案ができるようになったと思います。来年度は社内業務の見直し・スピードアップに取り組み、利用者様に対してより丁寧な説明・相談等に時間をつき込めるようにしてゆけたらと思っております。

## 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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	19.7	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		0.0	12
3 知名度が高いこと。		0.0	12
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.6	5
6 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	11
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.6	6
8 利用料金が適正なこと。		3.0	10
9 福祉用具の品数が充実していること。	■	4.5	9
10 対応がはやいこと。	■	13.6	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.1	4
12 アフターサービスが充実していること。		6.1	7
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	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  
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

事業者自己評価		ユーザー(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	4.5	4.4	4.4
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
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	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、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	4.4	4.7	4.7
問5	利用している福祉用具を選ぶ時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.8	4.7	4.6
問6	事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問7	福祉用具についての相談や質問があった時、事業所はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.6	4.6
問8	福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.5	4.6	4.6
問9	福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか？	5	4.3	4.7	4.7
問10	福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.7	4.6
問11	導入する福祉用具は、適切な調整を行い、快適に生活が送れるようサービス提供をしてくれますか？	5	4.6	4.6	4.7
問12	福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか？	4	3.9	4.4	4.3
問13	福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	4.3	4.4	4.4
問14	福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか？	5	4.1	4.2	4.2
問15	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.5
問16	福祉用具を利用することで、希望した生活が過ごせていますか？	4	4.4	4.6	4.6
問17	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.1	4.6	4.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.5
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？	4	4.4	4.4	4.3
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.1	4.5	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	14.4%	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。

居宅介護支援事業所のケアマネージャーと連絡を細やかにとりながら迅速に対応ができる様にスタッフ全員で情報の共有を図っていききたいと思います。尚且つ、在宅生活での心配や不安がない様に用具の知識や事例なども含め研修などを行い、より良い提案ができるよう努め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 福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。	■	15.7	1
2 口こみで評判が良いと言われること。		2.8	10
3 知名度が高いこと。		0.0	14
4 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.3	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.3	6
6 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	3.7	9
7 職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	7
8 利用料金が適正なこと。		6.5	7
9 福祉用具の品数が充実していること。		1.9	11
10 対応がはやいこと。		13.0	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.8	2
12 アフターサービスが充実していること。		1.9	11
13 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.9	11
14 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	3