

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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100025	千種区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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	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	4.5	4.5	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.4	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.8	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.4	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	300.0%	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	26.7%	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20の総合評価を含め、多くの設問で全体平均より高い評価をいただき、感謝いたします。問3の個人情報同意書の評価が低かった事については、真摯に受け止め、同意書の説明をしっかりとさせていただき、安心してご利用していただけるように事業所として対応していきます。問8から問11の「時間厳守」や「身だしなみ」「業務の遂行」などについて、自己評価では、できていると思っておりましたが、お客様の視点ではそうなっていませんでした。この事を大きく受け止め、ヘルパー・サービス提供責任者共に、自身や業務を振り返り確認をしていきたいと思っております。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。	■	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	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.3	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.9	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。	■	0.0	12
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。		7.9	4
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。	■	15.8	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.9	4
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100066	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？	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	3.8	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	3.8	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.4	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.2	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	4.2	4.6
問7	事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.5	4.3	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	4.3	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.5	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	3.8	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.3	4.2	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.2	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	3.5	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、初めてのユーザー評価となり、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。お一人暮らしのご本人様等のご様子は介護されてみえるご家族様も気になられる状況でお聞きました。今後、ご家族様にも弊社より、計画に沿って支援する中で、どのようにお過ごしになられているかをご家族様にもご連絡させて頂く機会を持っていけるように精進して参ります。また、ケアマネの方やセンターの方とも連絡を取りながら安心して生活ができるようお手伝いをさせて頂きたいと思っております。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。	■	18.5	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ていること。		3.7	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.1	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.4	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.1	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。	■	7.4	5
11 サービス内容が充実していること。		3.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.4	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		3.7	8
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0100397	ケアサービス グッドライフ

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	3.4	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	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	0.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.0	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.2	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.4	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.8	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.6	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.6	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.6	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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>今回、全体的に4と5の高い評価をいただきました。訪問が1つ1つ増えると、現在訪問していただいているヘルパーも違う方が増えていくと思われます。1件1件、問題なく支援できるようにサービス提供責任者が利用者の状況をつかみ、ヘルパー教育およびヘルパーの悩みがないかを確認し業務続けていきたいと感じました。</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。	■	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	11.1	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	11.1	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		5.6	6
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 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.7	2
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0200023	あい介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	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	5	4.4	3.7	4.1
問2	5	4.4	3.0	3.9
問3	5	4.5	3.0	4.1
問4	5	4.5	5.0	4.5
問5	5	4.5	4.3	4.4
問6	5	4.4	5.0	4.6
問7	5	4.5	4.5	4.5
問8	5	4.4	4.3	4.7
問9	4	4.5	5.0	4.8
問10	5	4.4	5.0	4.7
問11	5	4.3	4.5	4.7
問12	5	4.3	4.5	4.3
問13	5	4.3	4.5	4.5
問14	5	4.5	4.5	4.6
問15	4	4.2	4.3	4.5
問16	5	4.1	4.3	4.4
問17	4	4.2	4.5	4.5
問18	5	4.1	4.5	4.4
問19	4	4.2	4.3	4.4
問20	5	4.3	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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、介護保険サービスとしてできることできないことの説明を含め皆様に十分な理解がいただける説明ができていないことがありことに対し、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。	■	10.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		10.0	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	20.0	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0200122	東区介護保険事業所

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	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？	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？	4	4.5	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	3.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	5.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.5	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	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価結果において、苦情の窓口説明のわかりやすさや、ヘルパーの言葉遣い、身だしなみについて、ユーザーと事業所の意識に乖離があり、ユーザー評価の方が下回っていました。この結果を真摯に受け止め、事業所の説明対応を見直し、お客様目線に立ったわかりやすい説明を随時行い、またヘルパーの倫理やコミュニケーションの研修を定期的に行い、ヘルパーの質の向上を図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 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		20.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	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	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		20.0	1
11 サービス内容が充実していること。		0.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	20.0	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	7
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300047	北区介護保険事業所

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	3.3	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	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.8	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	4.2	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.8	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.1	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.6	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.1	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.2	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.2	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

スタッフに対しては高評価をいただいているものの、自由記載には「スタッフの言葉づかいや態度はフレンドリー、明るい(好感を持てる)が、サービスは粗め」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節度を持って接することの周知に努め、ご満足いただけるサービス提供できるよう指導、教育して参ります。また、契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口、個人情報の取り扱い説明についても、わかりやすい言葉で、特に重要な内容についてはマーカーを利用するなど工夫し、十分ご納得いただいた上でサービス開始できるよう努めます。

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。		11.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.2	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		2.2	10
4 事業所の知名度が高いこと。		2.2	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.1	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	11.1	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.9	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。	■	8.9	6
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。		2.2	10
11 サービス内容が充実していること。		6.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.7	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300054	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	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	0.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.5	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	5.0	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	5.0	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

<p>評価から、サービスを受けることで生活が向上することを期待されている方が多くみえました。今後もご利用者様が住み慣れたご自宅で自立した生活を送ることが出来るよう一緒に家事(洗濯、掃除、お買い物、調理)などの生活支援サービスを行い、ご利用者様の生活向上を目指していきます。</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。	■	10.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	1
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	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。	■	0.0	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.0	4
10 利用料金が適正なこと。		0.0	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	20.0	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300062	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、[-]

問	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	4	4.4	*	4.1
問2	4	4.4	*	3.9
問3	4	4.5	*	4.1
問4	4	4.5	*	4.5
問5	4	4.5	*	4.4
問6	4	4.4	*	4.6
問7	4	4.5	*	4.5
問8	4	4.4	*	4.7
問9	4	4.5	*	4.8
問10	4	4.4	*	4.7
問11	4	4.3	*	4.7
問12	4	4.3	*	4.3
問13	4	4.3	*	4.5
問14	4	4.5	*	4.6
問15	4	4.2	*	4.5
問16	4	4.1	*	4.4
問17	4	4.2	*	4.5
問18	4	4.1	*	4.4
問19	4	4.2	*	4.4
問20	4	4.3	*	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	3000.0%	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。

評価結果ではほぼ全項目で全校区平均、事業所自己評価以上の評価をいただきました。今後も利用者様の在宅生活継続の為、自立した生活への支援を行っていきます。1項目利用者評価が事業所評価より低かった「サービスについて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、丁寧に対応してくれますか？」については事業所が留守のことが多かった事、対応できる人員がなかったことが原因かと思われます。今後も人員増員しながら利用者様のご要望に応えられ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。	■	*	*
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ていること。	■	*	*
4 事業所の知名度が高いこと。		*	*
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		*	*
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		*	*
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		*	*
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		*	*
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		*	*
10 利用料金が適正なこと。		*	*
11 サービス内容が充実していること。		*	*
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	*	*
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	*	*
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	*	*

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300120	やさしい手平安通訪問介護事業所

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	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？	2	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.5	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	4.5	3.7	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.0	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？	2	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？	3	4.5	4.3	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	4.5	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	3.5	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.3	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	4.2	3.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	2	4.1	3.8	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	3	4.2	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	3.5	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.3	3.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様の状況把握に努めてケアマネージャーと連携し改善してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。		16.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。	■	0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	16.7	1
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	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。	■	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	9
10 利用料金が適正なこと。		8.3	5
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ージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	16.7	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	9
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300419	エヌ・エス北訪問介護事業所

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	4.1	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	4.1	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	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.7	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.6	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	4.7	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	4.5	4.9	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.9	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.6	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.7	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.9	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.9	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.4	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	375.0%	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	26.7%	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。

前回より今回の評価が高かった事について大変嬉しく思います。しかし、一部のユーザー様にはご理解頂けなかった事に関しては、大変遺憾に思っております。今回の評価を真摯に受け止め、今一度評価を得られなかった項目について従業員と話し合い、改善していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	26.1	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。	■	0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	8.7	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	9
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.7	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.3	7
10 利用料金が適正なこと。		26.1	1
11 サービス内容が充実していること。		4.3	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。		0.0	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	9
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.0	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300468	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	3.5	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	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	3.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.7	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.0	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.3	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.7	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.3	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.0	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.0	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.7	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	3	4.2	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.1	3.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	4.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.3	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	10.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

とても満足しているように評価されていて、ありがたい反面、サ責としての動きがなかなかできていない現状でもあるので、生活支援型の方の生活をサ責の視点でしっかりと見て、今後の状況などを利用者様と一緒に考えていけるようになるといいと思っている。

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。	■	14.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		7.1	5
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	14.3	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		7.1	5
11 サービス内容が充実していること。		7.1	5
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.3	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	7.1	5
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300575	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	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	3.0	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	3.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	3.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	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	4.0	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	4.5	4.4	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.2	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.5	4.4	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.4	4.4	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.4	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	3.6	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.0	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.4	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	3.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.6	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6%	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。

今回の参加で半数の利用様に評価した頂きましたが、配布した方すべてに評価していただけませんでした。自己評価よりも良い結果のものもあれば、自分達では出来ていたつもりでも厳しい評価をして頂いた方もいて、今後はこの部分だけではなく、今まで出来ていた事も疎かにせず努力していきます。

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。		16.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。	■	0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.2	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.2	8
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。	■	0.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		8.3	7
11 サービス内容が充実していること。		12.5	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。		12.5	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.5	3
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400011	西区介護保険事業所

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 平 社 平
果 均 結 均
果 果 果 果

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.9	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	4.9	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	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.6	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.8	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.9	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.9	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	333.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	23.3%	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。

立ち振る舞い、挨拶、笑顔などお褒めの言葉をたくさんいただきました。ありがとうございます。反面、お客様はそれらの点をしっかり観察し、感じているのだと再確認しました。毎年必須研修の倫理・接遇などもきちんと行っていきます。お客様の声を聴き身が引き締まる思いになります。

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。	■	17.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		2.9	10
4 事業所の知名度が高いこと。		5.9	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。		14.7	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.8	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.9	10
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。	■	2.9	10
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。		5.9	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.8	5
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400045	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？	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	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	3.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	3.5	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

ケアマネと密に連携を取り、一人一人に合ったサービスを提供していきます。また、ヘルパーの言葉使いや身だしなみなど基本的な部分にも気を配るようにし、利用者様に快適にサービスを受けて頂けるようにします。個人情報の秘密保持にも十分留意します。

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。	■	50.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	3
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	3
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	3
5 契約やサービ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	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		50.0	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	0.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	3
10 利用料金が適正なこと。	■	0.0	3
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。		0.0	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0.0	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400102	やさしい手庄内通訪問介護事業所

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	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	4.4	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	4.5	4.7	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.7	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.8	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.6	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.7	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.7	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.2	4.2	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.1	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	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	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。

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。ご利用料金についてはご利用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。	■	17.9	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ていること。		2.6	10
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。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	7.7	5
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。		10.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.6	10
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。	■	7.7	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.1	8
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400185	訪問介護エイル

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	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？	4	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	5.0	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	5.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	5.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	25.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員全員で生活支援型等の理解を深めて参りたいと思います。

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。	■	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	1
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	20.0	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	20.0	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	0.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400193	ベンリーママ浄心

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.4	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	4.2	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	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.8	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	4.5	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.5	4.7	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.8	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	5.0	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.8	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	5.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

弊所を安心してご利用いただけるよう、契約時には個人情報取り扱いや苦情窓口等の説明をより分かりやすく行い、支援内容については状況に応じて随時説明をしながらご理解いただけるよう取り組んで参ります。支援時間については手際よく支援を行い、時間厳守できるよう努力いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	16.7	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	7
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	16.7	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。	■	11.1	5
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	7
10 利用料金が適正なこと。		0.0	7
11 サービス内容が充実していること。	■	16.7	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。		0.0	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.1	5
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	27.8	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400334	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、[-]

問	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	5	4.4	3.8	4.1
問2	5	4.4	3.5	3.9
問3	5	4.5	3.8	4.1
問4	5	4.5	4.8	4.5
問5	5	4.5	4.8	4.4
問6	5	4.4	4.8	4.6
問7	5	4.5	5.0	4.5
問8	5	4.4	4.8	4.7
問9	5	4.5	4.6	4.8
問10	5	4.4	4.8	4.7
問11	5	4.3	4.8	4.7
問12	5	4.3	4.8	4.3
問13	5	4.3	4.8	4.5
問14	5	4.5	4.6	4.6
問15	5	4.2	4.8	4.5
問16	5	4.1	4.8	4.4
問17	5	4.2	5.0	4.5
問18	5	4.1	4.6	4.4
問19	5	4.2	4.8	4.4
問20	5	4.3	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>契約書等の文書説明が分かりづらいようです。丁寧な説明を心掛けます。</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。	■	12.0	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	6
7 個人情報を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。		4.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		4.0	7
11 サービス内容が充実していること。	■	4.0	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.0	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	16.0	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400458	ナカ訪問介護事業所

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 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	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	1.0	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	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	0.0	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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	5.0	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	0.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	0.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	0.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	0.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	1000.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	6.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>現在生活支援型訪問サービスのご利用者様はまだ少ないのですが、今回良い評価をいただきました。今後も良い評価がいただけるよう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。		20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	20.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		20.0	1
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	20.0	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	20.0	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		0.0	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	0.0	6

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500018	中村区介護保険事業所

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	3.3	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	3.3	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	3.3	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	4.5	4.5	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.8	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.5	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.5	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.5	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.8	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	600.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	13.3%	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。

生活支援型訪問サービスについては、サンプルが少なく(回答数4)、そのまま評価するわけにはいかないが、問1「契約書や重要事項説明書の説明はできているか」、問2「苦情受付窓口の説明は分かりやすかったか」、問3「個人情報、同意なしに他人へ話さないことの説明は分かりやすかったか」のユーザー評価がいずれも3.3点(自己評価はいずれも5点)と低かったので注意したい。

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。	■	12.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		6.3	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.3	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		12.5	1
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	11
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.5	1
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。		12.5	1
11 サービス内容が充実していること。		6.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	11
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.5	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0500281	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	4.8	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	4.6	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	4.9	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	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.9	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	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	4.5	4.9	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.9	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.7	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	5.0	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.9	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	5.0	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.9	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.9	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.9	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.9	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	32.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>利用者が、訪問型サービスと生活支援型サービスの違いを理解されサービス導入をすることが大切だと思えます。今の生活をよりよく又自立できるようにヘルパー一人一人がサービス提供にあたって意識してほしいと思っています。</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。	■	17.5	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
3 口コミで評判が良いと言われていること。		2.5	11
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。	■	7.5	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.5	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	15.0	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。		10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
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。	■	10.0	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。		5.0	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	8
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	2

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600016	中区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	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	3.7	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	4.2	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	4.5	4.1	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	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？	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	4.5	4.4	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.3	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.4	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.1	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.5	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

中区介護保険事業所では、ご本人やご家族からのご意見を聞き、より良いサービスの提供が出来るように努めます。サービス内容やサービス提供時間については、ご本人やケアマネージャーと連絡・調整を行い、制度の範囲内で満足がいただけ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。	■	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ていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		4.5	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.4	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6.8	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。		2.3	11
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。		9.1	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.1	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.4	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600032	ベネッセ介護センター名古屋

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 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	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	5.0	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	5.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	5.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	500.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

自由記載欄ではお褒めのお言葉をいただきありがたく感じております。
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。	■	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	10
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
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。		6.7	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.3	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600057	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	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	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.8	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.8	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.5	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.8	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	5.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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>評価項目全般に対して、概ね満足していただいていると受け止めていますが、ご利用者様のご希望を十分に承り満足していただける様、事業所全体で努めていくよう努力したいと思います。</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。	■	15.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		5.0	7
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	20.0	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.0	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		5.0	7
11 サービス内容が充実していること。		10.0	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.0	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.0	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600164	菜の花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、[-]

問	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	全体平均	
			自社結果	全体平均
問1	4	3.3	4.4	4.1
問2	4	3.6	4.4	3.9
問3	4	3.5	4.5	4.1
問4	4	3.2	4.5	4.5
問5	4	4.3	4.5	4.4
問6	3	3.4	4.4	4.6
問7	4	3.6	4.5	4.5
問8	5	4.6	4.4	4.7
問9	5	5.0	4.5	4.8
問10	3	4.6	4.4	4.7
問11	4	4.3	4.3	4.7
問12	4	3.9	4.3	4.3
問13	5	4.4	4.3	4.5
問14	4	4.6	4.5	4.6
問15	3	4.0	4.2	4.5
問16	3	3.9	4.1	4.4
問17	4	4.1	4.2	4.5
問18	4	3.9	4.1	4.4
問19	4	3.9	4.2	4.4
問20	4	4.3	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	84.2%	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	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	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。

比較的高い評価を頂き、ありがとうございます。評価の中で、不満や苦情を申し出た時に素早く丁寧に対応してくれたかという内容に対し、あまりできていないとの回答があったので、今後はどのような小さなことでも聞き逃さないように素早く対応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。	■	10.3	4
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ていること。		0.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	11
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		12.8	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	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。	■	7.7	7
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。		10.3	4
11 サービス内容が充実していること。		10.3	4
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.1	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		12.8	2
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600305	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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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 社 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	4.0	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	3.0	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	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.4	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.4	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.5	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.5	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.5	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	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	41.7%	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	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	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。

<p>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。</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。	■	15.2	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	10
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	13
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.1	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.1	7
10 利用料金が適正なこと。		6.1	7
11 サービス内容が充実していること。		9.1	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	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	15.2	1
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600321	ケアポート名古屋

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	4.3	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	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.0	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.5	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.3	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.3	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.3	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.3	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.0	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.3	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	166.7%	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度ユーザー評価にご協力いただいたご利用者様に感謝申し上げます。ご利用者様の評価結果から「4. 事業者と利用者の差(重要度)」では、当事業所が考えていることよりも多くの事が求められていると感じました。全ての項目が大切だと考えていますが、より安心して私どもの支援を受けていただける様に、ご利用者様からの求められている事をより丁寧に大切に、日ごろのケアを提供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。	■	10.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	4
7 個人情報を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。	■	10.0	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。	■	15.0	1
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。		5.0	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.0	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700014	昭和区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	3.8	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	3.7	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.7	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.4	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	4.5	4.7	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.6	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.8	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.8	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.6	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	230.8%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回ご回答いただきました中で、ご本人様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きよう心掛けていきます。またサービス提供の項目については高い評価をいただきました。このまま維持するだけでなく、さらに質の良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。	■	14.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		1.6	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		4.8	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.8	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。		4.8	7
11 サービス内容が充実していること。		4.8	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.7	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		14.5	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.7	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
(生活支援型訪問サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	4.4	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.6	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.9	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.0	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.2	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.4	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	76	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	69.7%	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。

今年度、生活支援型訪問サービスを利用される方が増え、新しい利用者様を多く受け入れることができました。スタッフに対して良い評価をいただいておりますが、なお一層個々のサービス内容の充実と向上に努めてまいります。サービス提供責任者の説明項目(契約書、苦情相談窓口等)については、わかりやすさに欠けているとご指摘をいただきました。今後はさらにきめ細やかな説明ができるよう、改善していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	14.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.3	14
3 口コミで評判が良いと言われていること。		1.8	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。	■	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.1	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	8.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	8
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.1	12
10 利用料金が適正なこと。		9.2	4
11 サービス内容が充実していること。		3.9	10
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.9	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.5	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800012	瑞穂区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	4.6	4.1
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	4.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.8	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	5.0	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.8	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.8	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	5.0	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	5.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	5.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

今回の評価では、概ねよい結果をいただきました。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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	9.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.2	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.2	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.7	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		12.9	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	12.9	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。	■	6.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.5	7
10 利用料金が適正なこと。		3.2	10
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。		9.7	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.5	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800061	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 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	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	3.0	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？	4	4.5	3.8	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	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	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	4.5	3.9	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	3.9	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	3.8	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	3.8	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	3.9	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	3.9	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	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	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。

この度はお忙しい中、ご家族様、ご利用者様から貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。今回の評価結果の低い部分におきましては真摯に受け止めスタッフ一同取り組んでいきたいと思っております。ケアマネージャー、利用者様、ご家族様と十分な連絡を行い満足していただけるケアが提供できるよう努めてまいります。是非今後も継続していただきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		2.5	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	17.5	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		0.0	10
11 サービス内容が充実していること。	■	17.5	2
12 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.0	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	10
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800228	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	4.0	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	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	4.5	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	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.7	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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？	4	4.5	4.3	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	4.7	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	3	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	3	4.4	4.7	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.7	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	2	4.3	4.0	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.3	4.3	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	2	4.2	4.7	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	3	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

自立支援に向け、ご利用者様にご理解いただけるようにしっかりと契約内容やサービス内容などの説明をします。安心していただき、生活の質を向上できるように、改善・努力をし続けたいと思います。

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。	■	0.0	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	20.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	20.0	1
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
10 利用料金が適正なこと。		20.0	1
11 サービス内容が充実していること。		20.0	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		0.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900010	熱田区介護保険事業所

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	4.0	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	4.6	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	4.5	4.4	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.4	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	4.6	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.9	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.2	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.7	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.5	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

お客様が痛みがあり、掃除ができないところをヘルパーが助けてくれると評価をいただきました。生活支援型の活動ではあるが専門職として体調確認もして困り事もしっかり聞いてくれると感謝されています。今後もお客様の気持ち寄り添い安心して在宅生活を送れるよう努めていきます。

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。	■	16.2	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ていること。		2.0	11
4 事業所の知名度が高いこと。		1.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.1	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	13.1	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.1	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.0	13
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。		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。	■	7.1	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		7.1	7
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.1	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900143	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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 結 均
果 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	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	2.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	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	4.5	4.3	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.7	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	4.3	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.8	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.5	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.7	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.7	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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>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。</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	3
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ていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	6.9	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.3	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	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.9	6
10 利用料金が適正なこと。		10.3	3
11 サービス内容が充実していること。		6.9	6
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	3.4	11
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.8	2
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900200	ハッピー道子介護サービス

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	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	3.0	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	4.5	0.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	3.0	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	3.0	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	4.5	3.0	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	3.0	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	3.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	3.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.0	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	3.0	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	3.0	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	3.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	3.0	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.0	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	3.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	3.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	3.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	3.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

より良いサービスができるように、改善してゆきたい。

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。		0.0	6
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	6
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	6
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	6
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	6
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		20.0	1
10 利用料金が適正なこと。		0.0	6
11 サービス内容が充実していること。	■	20.0	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	20.0	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		20.0	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000018	中川区介護保険事業所

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？	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？	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？	5	4.5	4.8	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.4	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	4.5	4.6	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	4.9	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.9	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.9	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	4.4	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.3	4.4	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.2	4.9	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	4.7	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.3	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

アンケート回収率が高いのは、お客様・ご家族の方々が介護保険サービスに高い関心を持っている表れだと思えます。「個人情報の取り扱い」についての説明は、安心してサービスを受けて頂くためのものなので、お客様に分かりやすい表現で具体例をあげてお伝えして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	6.7	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		3.3	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。		6.7	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		6.7	4
7 個人情報を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。	■	13.3	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	4
10 利用料金が適正なこと。		6.7	4
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。	■	6.7	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		16.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

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

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	4.1	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？	4	4.5	4.6	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.6	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	4.5	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	4.5	4.8	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.9	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.8	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.4	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.8	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.3	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.7	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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	64.3%	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。

皆様から良い評価を頂きありがとうございます。評価が低かった内容に関し、自立支援に向けた取り組みとして定期的にサービス提供責任者が訪問し利用者様やご家族からの意見を聞き、サービスの改善に努めます。また、サービス計画書を定期的に見直し、生活環境の維持ができるよう取り組みます。今後も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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.8	11
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	13
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.9	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.7	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4.2	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。	■	2.8	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		5.6	8
10 利用料金が適正なこと。		8.3	6
11 サービス内容が充実していること。	■	5.6	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	6
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.7	4
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	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	3.6	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は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	3.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.6	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	4.5	4.8	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.4	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.9	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.2	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.5	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.4	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.7	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

契約時の説明に関わる設問では、自社結果より利用者様評価が低く、利用者様はよく分からない内にサービスが開始しているように感じてみえるのではと感じます。それでも、ケア内容的な部分の設問に対しては逆の結果で、実際に訪問して深く関わるヘルパーの礼節や人柄に支えられている事を実感しました。契約はサービス開始の大事な儀式ですので、分かりやすく、不安や心配を汲み取った説明ができるよう心掛けます。また、ヘルパーの知識や技術面でも安心してサービスを利用して頂けるよう、研修会等にも取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	4.5	7
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ていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		13.6	2
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.6	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.1	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.5	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.5	7
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。		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。		4.5	7
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.6	2
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000091	ヘルパースペース導夢

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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	3.4	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	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	4.5	4.3	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.7	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.9	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.8	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.3	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	3.9	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.1	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.2	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.2	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	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の自社評価より良い評価をいただくことができ大変うれしく思っております。ただ、全体でみると下回っているところもあり、とくに契約時の苦情相談の説明について、書面でもお渡しはしておりますが、わかりやすい言葉でのお伝えが必要かと感じました。安否確認や環境整備についての部分は大変申し訳なく思っております。サービスの種類により時間が短いこと、利用者様の介護度からそのあたりの意識、配慮が不足していたかと思えます。こちらの指導不足でもありますのでスタッフとヘルパーで共有し、改善に向けてミーティング等重ね、サービス時しっかりと対応できるように今後も努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.1	3
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	14
3 口コミで評判が良いと言われていること。		1.6	10
4 事業所の知名度が高いこと。		1.6	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。		9.5	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		9.5	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.5	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。	■	12.7	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		1.6	10
10 利用料金が適正なこと。		1.6	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。	■	6.3	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		11.1	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000497	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	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？	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	4.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.3	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.6	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	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	4.5	4.6	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	4.8	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.7	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	4.8	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.3	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.6	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.6	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	3	4.2	4.6	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.4	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.6	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	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	70.0%	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	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	114.3%	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。

今後は、①苦情受付窓口についての説明をもう少し分かりやすく行うようにする。②言葉遣いや態度、身だしなみについてスタッフの教育を再度行う。③サービスを利用することで、利用者様の生活が維持・改善につながる事ができるようなサービス提供について、再度、スタッフと情報共有を行う。

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。		16.9	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ていること。		3.1	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。	■	10.8	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.7	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	7.7	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。		9.2	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。		9.2	5
11 サービス内容が充実していること。		1.5	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。	■	10.8	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	6.2	9
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000513	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	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	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	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.9	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	4.7	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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.6	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	5.0	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	5.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	5.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	5.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	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	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	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。	■	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		2.5	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.0	6
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		17.5	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	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	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.0	5
10 利用料金が適正なこと。		2.5	8
11 サービス内容が充実していること。		2.5	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。	■	0.0	12
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		5.0	6
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1000547	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	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
			自社結果	全体平均
問1	4	4.4	5.0	4.1
問2	4	4.4	5.0	3.9
問3	4	4.5	5.0	4.1
問4	4	4.5	5.0	4.5
問5	4	4.5	5.0	4.4
問6	4	4.4	5.0	4.6
問7	4	4.5	5.0	4.5
問8	4	4.4	5.0	4.7
問9	4	4.5	5.0	4.8
問10	4	4.4	5.0	4.7
問11	4	4.3	5.0	4.7
問12	4	4.3	5.0	4.3
問13	4	4.3	5.0	4.5
問14	4	4.5	5.0	4.6
問15	4	4.2	5.0	4.5
問16	4	4.1	5.0	4.4
問17	4	4.2	5.0	4.5
問18	4	4.1	5.0	4.4
問19	4	4.2	4.3	4.4
問20	4	4.3	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。	■	13.3	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		20.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		13.3	2
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		13.3	2
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.7	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 サービス内容が充実していること。		0.0	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。	■	0.0	10
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	13.3	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	6.7	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100016	港区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	4.1	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.1	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	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	4.5	4.4	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.8	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.1	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.4	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	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	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	58.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	170.0%	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。	■	6.6	7
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ていること。		1.3	12
4 事業所の知名度が高いこと。		1.3	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	9.2	5
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。	■	2.6	11
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
10 利用料金が適正なこと。		5.3	9
11 サービス内容が充実していること。		6.6	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.8	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		15.8	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		15.8	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1100065	ケアプラザゆみや

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	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	4.5	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	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.3	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.4	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.6	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.4	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.3	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	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。

結果を真摯に受け止めて、丁寧で分かりやすい説明を心がけていきます。また、職員一同地域密着で素早く対応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。	■	0.0	8
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ていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	8
7 個人情報を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。	■	9.1	4
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		9.1	4
10 利用料金が適正なこと。		9.1	4
11 サービス内容が充実していること。		9.1	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。	■	27.3	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		18.2	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	2

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200030	南区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	3.9	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？	4	4.5	4.4	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.5	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.6	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.4	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.7	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.6	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.2	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.6	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	230.8%	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	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	33.3%	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をしてまいります。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。	■	16.7	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ていること。		8.3	5
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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.3	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		8.3	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。		2.8	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.8	9
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 サービス内容が充実していること。		0.0	12
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.9	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.1	4
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200048	ヘルパーステーションさくら

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	4.4	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	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？	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.5	4.9	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.5	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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	4.5	4.4	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.6	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.9	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.8	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.4	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.5	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.3	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	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。

利用者様の自由記載欄をみても、概ね、良好に書かれており、そのへんは、ありがたく思います。ただ、ヘルパーのそのものの支援に関して、3分の1程度の項目、問5から問17の間で、平均を下回る箇所があり、改善点と考えています。今後は、それらの項目、「ケアマネジャーとの連携(問7)」「予定していた時間の訪問(問8)」など、ひとつひとつ、担当ヘルパーとそれぞれの提供開始時、あるいは、途中、モニタリング時、利用者様のモニタリングだけではなく、担当ヘルパーがうまくやっているかどうかのモニタリング、であると考え、サービスを見直す機会を設けていくようにします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	11.5	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		1.1	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		3.4	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。		5.7	8
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.0	6
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		10.3	4
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.5	2
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		2.3	12
10 利用料金が適正なこと。		4.6	10
11 サービス内容が充実していること。		5.7	8
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.3	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	8.0	6
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1200097	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 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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	4.5	4.2	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.3	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	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？	5	4.5	4.7	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.7	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.2	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.6	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.7	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.3	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.7	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。	■	10.5	5
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		15.8	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.5	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	8
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	9
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10 利用料金が適正なこと。		10.5	5
11 サービス内容が充実していること。		0.0	9
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.8	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	15.8	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1300053	守山区介護保険事業所

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 平 社 平
果 均 結 均
果 果 果 果

問1	契約書や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？	5	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？	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？	5	4.5	4.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.9	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	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	4.5	4.9	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.9	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.7	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.7	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.8	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.7	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.8	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー様よりの温かい評価ありがとうございます。ヘルパーの対応等評価いただき嬉しく思います。毎月の全体会議にて報告させていただき、より一層安心・信頼いただけるよう努めてまいります。保険制度の中のサービス提供ですので、ヘルパーと共にこれからも学びお客様(ご家族様)と一緒に考え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。		8.8	4
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ていること。		0.0	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。	■	8.8	4
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.9	8
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.8	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.8	4
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。		5.9	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。	■	8.8	4
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	14.7	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.6	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400028	緑区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	4.3	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.0	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	4.6	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	4.5	4.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.9	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.6	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.3	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.4	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.4	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	4.4	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.2	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	4.0	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	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	214.3%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

共通設問の間1問2問3について他設問にくらべますと評価がやや低くなっています。改善策として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、丁寧・ゆっくりの説明や別紙を利用した説明など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の重要と思われる項目はお客様と事業所で基本的な部分では一致していますが、業務を今一度振り返りお客様への丁寧な対応を心がけ自立支援にむけケアマネジャーとの連携を強化していきます。引き続きヘルパーの資質向上に努め、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。		14.6	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ていること。		0.0	14
4 事業所の知名度が高いこと。		2.1	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		8.3	5
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		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。	■	4.2	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		4.2	10
10 利用料金が適正なこと。		8.3	5
11 サービス内容が充実していること。	■	6.3	7
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.5	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.4	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400036	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 ユーザー
社 体 自 ユーザー
結 体 社 体
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	4.3	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	4.2	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	4.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.6	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.6	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	4.5	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	4.5	4.4	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.5	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.5	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.4	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	4.5	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.6	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.6	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.4	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	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.6%	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	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	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。

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。	■	15.7	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		3.9	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		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	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		7.8	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	9.8	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	2
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。		2.0	11
11 サービス内容が充実していること。		2.0	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。	■	11.8	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	11.8	2
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。		11.8	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400226	訪問介護事業所 幸の運び

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、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	4.6	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	4.0	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	4.1	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	4.5	4.8	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.7	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	4.5	4.4	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	4.8	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.9	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.7	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	4.2	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.4	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.7	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.2	4.4	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.8	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.7	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.5	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	29.2%	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。

生活支援型ということで、自立支援の観点の支援ができていなかった。サ責の訪問機会(同行含め)を増やし、苦情、不満、相談などをお聞きしたり、助言できるようにしていく。ミーティングや事業所内研修で、利用者様とのコミュニケーションのとり方なども学ぶように計画していく。定期的に訪問介護に役立つ資料を用意し、スキルアップしていくように勉強会等行っていく。

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。	■	17.0	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ていること。	■	2.1	11
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。		4.3	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	12
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。	■	8.5	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		6.4	7
10 利用料金が適正なこと。		6.4	7
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	5
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	12.8	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400549	株式会社福祉の里 名古屋鳴海営業所

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

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	4.3	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？	4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	4.3	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.3	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4	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	4.5	4.5	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	4.0	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.8	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.8	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	4.0	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.3	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.8	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.3	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	4.3	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.3	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.3	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の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。	■	15.0	2
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		5.0	7
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		5.0	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.0	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。		0.0	10
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		15.0	2
11 サービス内容が充実していること。	■	0.0	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。	■	15.0	2
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	20.0	1
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1500025	名東区介護保険事業所

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	3.5	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	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.5	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	4.5	3.5	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	3.0	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	4.5	3.5	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	3.5	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	3.5	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.3	4.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	3.5	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	5	4.3	3.5	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	3.5	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	5	4.2	3.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.5	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	3.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.2	3.5	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	3.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。		0.0	9
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ていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.0	3
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	10.0	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		10.0	3
10 利用料金が適正なこと。		0.0	9
11 サービス内容が充実していること。		10.0	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	0.0	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	0.0	9
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	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	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？	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？	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	4.5	5.0	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	5.0	4.4
問6 サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	5.0	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	5.0	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	5.0	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	5.0	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	4.0	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	5.0	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	5.0	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価では、高く評価していただきありがとうございました。自由記載欄にも、スタッフとの会話も楽しみにして下さっている記載があり、嬉しく思います。事業所としても、サービス提供責任者が訪問して要望や意見を聞いたり、コミュニケーションを大切に、不満などがあっても対応をさせて頂き、今後も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います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受ける事によって生活が向上すること。	■	20.0	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	9
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	9
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	9
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		10.0	3
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	10.0	3
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	3
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	9
10 利用料金が適正なこと。	■	10.0	3
11 サービス内容が充実していること。		10.0	3
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	9
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		10.0	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1

平成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
(生活支援型訪問サービス)

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

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 平 社 平
果 均 結 均
果 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	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？	4	4.5	5.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	5.0	4.4
問6	サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.4	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	4.5	5.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.8	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	5.0	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	5.0	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	4	4.3	4.8	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	5.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	4	4.1	5.0	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.8	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	5.0	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.8	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	5.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見・ご感想を頂きありがとうございました。嬉しいご意見も頂きましたので職員に伝えたいと思います。ユーザー様からのご意見・ご感想はスタッフ会議で共有し、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。</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。		18.8	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
3 口コミで評判が良いと言われていること。	■	0.0	10
4 事業所の知名度が高いこと。		6.3	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。	■	12.5	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		0.0	10
7 個人情報を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。	■	6.3	6
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	10
10 利用料金が適正なこと。		12.5	3
11 サービス内容が充実していること。		12.5	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。		0.0	10
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		6.3	6
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1500447	快適ライフセンター

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、[-]

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？	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	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	4.5	4.5	4.5
問5 生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	5	4.5	4.1	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	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	4.5	3.9	4.5
問8 スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	5	4.4	4.6	4.7
問9 スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	5	4.5	4.9	4.8
問10 スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	5	4.4	4.5	4.7
問11 スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.4	4.7
問12 スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	5	4.3	3.7	4.3
問13 スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	4	4.3	4.5	4.5
問14 スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.3	4.6
問15 サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.2	4.5
問16 サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	5	4.1	3.9	4.4
問17 サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	5	4.2	4.5	4.5
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.4
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	4.2	4.4
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.3	4.0	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

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ため、勉強会等を外部講師を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。	■	17.6	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ていること。		0.0	12
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	12
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	7
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	5.9	7
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		7.8	5
8 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	7
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		3.9	10
10 利用料金が適正なこと。		7.8	5
11 サービス内容が充実していること。	■	3.9	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。		9.8	3
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。		9.8	3
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	21.6	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
(生活支援型訪問サービス)

事業者番号	事業者名
23A1600023	天白区介護保険事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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	4.1	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	4.5	4.2	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.4	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	4.5	4.6	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	5.0	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	4.7	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.3	4.9	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	4.3	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.3	4.6	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	4.5	4.9	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	3	4.2	4.3	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	4.6	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	3	4.2	4.7	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4.4	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.2	4.3	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	4.3	4.1	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	214.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	23.3%	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。

生活支援型訪問サービスのご利用者数が少なく、回収数が7件でした。全体を通して高評価をいただきましたが、生活支援型訪問サービスがどのような支援であるか、主旨の説明不足でご理解をいただけていない部分があることがわかりました。サービス開始時に、ケアマネジャーやいきいき支援センターと連携をして、わかりやすく説明し、サービス内容についてご納得いただけるよう努め、満足していただけるようにいたします。

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。	■	17.6	1
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	13
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	13
4 事業所の知名度が高いこと。		2.9	10
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	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(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。		11.8	4
7 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.9	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。		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。		5.9	5
11 サービス内容が充実していること。		5.9	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。	■	17.6	1
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	5.9	5
14 スタッフの対応に安心感・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
(生活支援型訪問サービス)

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

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	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	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5	2.5	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	4.5	5.0	4.5
問5	生活支援型訪問サービス計画(※)は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか？	4	4.5	4.0	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？	3	4.4	3.5	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	4.5	4.0	4.5
問8	スタッフは、予定されたサービス内容を時間内にできていますか？	3	4.4	3.7	4.7
問9	スタッフは、約束の時間通りに来ますか？	4	4.5	3.3	4.8
問10	スタッフが記入する報告書の時間や内容は、適切に記入されていますか？	4	4.4	3.3	4.7
問11	スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3	3.7	4.7
問12	スタッフは、サービス開始時に顔色等の安否の確認や、換気・室温・日当たりの調整等の環境整備をしてくれますか？	3	4.3	3.7	4.3
問13	スタッフが提供する生活支援サービスは、制度の範囲内でできていますか？	3	4.3	4.0	4.5
問14	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	5.0	4.6
問15	サービス提供責任者(訪問事業責任者)(※)は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか？	4	4.2	4.5	4.5
問16	サービスの内容は、利用者や家族の生活環境の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？	3	4.1	3.5	4.4
問17	サービスを利用することで、生活環境を維持する事ができていますか？	4	4.2	4.0	4.5
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2	3.5	4.4
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.3	4.5	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。	■	10.0	4
2 早朝・夜間のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
3 口コミで評判が良いと言われていること。		0.0	8
4 事業所の知名度が高いこと。		0.0	8
5 契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		20.0	1
6 サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者(訪問事業責任者)が訪問し、要望や意見を聞いてくれること。	■	0.0	8
7 個人情報を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。		20.0	1
9 土・日・祝日のサービスにも対応してくれること。		0.0	8
10 利用料金が適正なこと。		10.0	4
11 サービス内容が充実していること。	■	20.0	1
12 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	8
13 スタッフの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと。	■	10.0	4
14 スタッフの対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.0	4