

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100022	千種区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	6.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。苦情窓口の説明がまだ十分ではないようです。お客様によりしっかりと伝わる説明を心がけてまいります。サービスの変更等お客様の状況に即した対応、またヘルパーの技術・態度等に高い評価をいただき、日頃の努力が報われる思いです。今後もお客様の声に耳を傾け、在宅生活を支える力となれるよう職員一同努めますのでどうぞよろしく願いいたします。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.3	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3.4	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.3	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.8	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.3	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.8	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.9	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.8	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.5	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100071	めいきん生協在宅福祉センター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自社自己評価よりもユーザー評価の方が全般的に高く、感謝しております。ユーザーのみなさんからの最も低い評価部分は、重要事項の説明や、個人情報のこと、苦情受付窓口などで、しっかり説明させていただいているつもりでした。この件につきましては、サービス提供責任者と話し合い、より、わかりやすく説明ができるように努めていきます。ヘルパー等の活動内容については、特に、高い評価をいただいております、このレベルを保ち、さらに技術を高める所存です。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア	○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.2	13
イ	○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.4	12
ウ	○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	3.6	10
エ	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	7.2	6
オ	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	6	8
カ	○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	3.6	10
キ	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	8.4	5
ク	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	7.2	6
ケ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	6	8
コ	○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	10.8	4
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	12	3
シ	○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	13.3	2
ス	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	18.1	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100105	てとてと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	24.6%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

毎月2回開催している研修の場を活かして、評価結果をふまえて改善に向けての話し合いをします。スタッフ全員が、利用者に安心・満足していただけるサービス提供が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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.9	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.9	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.6	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		13.5	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.7	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.8	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.7	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.5	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	5.8	8
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100162	あい愛ライフ清友訪問介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.4	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	73.2%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価で、ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみ、介護の知識や技術に満足されていない利用者様がいることがわかりました。今後、ヘルパーの指導や研修により心掛け、利用者様に喜んでいただけるようなサービスを提供していきたいと考えています。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	6.3	5
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		6.3	5
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		15.6	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	0	12
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		12.5	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.3	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.3	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.3	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.4	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		6.3	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.8	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100170	アサヒサンクリーン在宅介護センター千種

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口と個人情報保護に関しては、契約時に説明させていただいておりますが、今後はより丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客様からのご意見で「利用するまでは不安一杯でしたが今は利用して本当に良かったと感謝の気持ちで一杯です」とうれしい言葉をいただきました。今後も質の向上に努めたいと思います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.6	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.1	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.1	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.9	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		10.1	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.6	9
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		1.1	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.9	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	9	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.5	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		12.4	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100527	ゆうらいふ千種訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約時、ご利用様に十分理解していただける様、努力しているが、今回の評価をいただき、さらに気配りが必要だと感じた。ご利用様は考え方や環境も異なり、ニーズも多種多様だが、今後はヘルパー研修を今以上に充実し、ご利用者やご家族に満足していただける質の高いサービスを提供していきたい。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.3	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.5	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		5.1	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.3	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.3	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.8	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.8	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.9	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.9	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.7	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.9	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.2	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100675	サラダ・ケア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	1	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	28.6%	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

安心してサービスの利用をしていただける様苦情受付窓口、個人情報の使用についてを含む契約書・重要事項説明書のわかりやすい説明に努めていきたいと思えます。またスケジュールの調整を行い定期訪問を積極的に行い利用者様の声に耳を傾け、ご不満・ご不安に対してより迅速に対応する様に努めます。今回の評価結果を真摯に受けとめ、職員一同ご利用者様に信頼していただけるサービスの提供のための資質向上に努めてまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.8	12
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		3.6	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.8	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.9	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.5	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		3.6	9
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.5	7
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		9.1	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		16.4	1
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.5	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.1	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.5	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100949	かがやき

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行っていただけますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
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	85%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を踏まえてご利用者の生活全体を十分に理解し、その中でご希望やお困り事に耳を傾けケアマネジャーをはじめ他職種の事業所、ご家族と連携をとりながらヘルパーとしての視点でご利用者が安心して笑顔で生活できるよう支援していきたいと考えております。ヘルパーの対応に安心感、信頼感をもっていただけるよう事業所内での研修や勉強会を開催し今後のケアにつなげていけるよう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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	11.8	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.4	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.3	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.8	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.9	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.8	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100980	ニチイケアセンター千種

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	40%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価事業にご回答いただきありがとうございますございました。全体的に良い評価を頂きありがとうございます。時と共に、利用される方達のニーズの違ってきており、私達介護に従事する者も情勢に合わせて技術的な向上を求められてきております。今後も、今まで以上に知識や技術の向上に勤め、ご利用者様にとって、ご家族様にとって、介護保険を利用して安心して生活が送れるよう、日々努力を重ねて行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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	2.4	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.4	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	5.6	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	11
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	8	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.8	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	5.6	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	6.4	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	7.2	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	12.8	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	13.6	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	17.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101384	エム・ケア介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.5	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回、ユーザー評価の結果を踏まえ利用者様の意見を認識し、反省する点が多々ありました。契約時の説明が不十分である事に対しては常時、利用者様の理解度を確認しながらわかりやすく説明させていただきます。また、ヘルパーの質、技術向上を図るため研修、指導を徹底し、ご利用様に満足して頂けるサービスを実施できるよう努力していきます。今後も利用者、ご家族様が安心して在宅で生活できますよう介護保険を通しての支援を継続させ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.2	12
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.4	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.6	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.8	10
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		9.6	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.2	7
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.2	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.4	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.3	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		19.3	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200020	東区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

当事業所では、お客様がいつまでも住みなれたまちで過ごせるようサービス提供を行っております。評価結果を受けまして、お客様とご家族様の意向を確認しながら状況把握を定期的に確実にいき、お客様にあった介護計画の作成と実施に力を入れていきます。それと同時に、契約時に行っている苦情相談窓口や個人情報の取り扱い等のご説明を再度確認していき、お客様に安心してサービスを利用していただけるようにします。ヘルパーの接遇に関しては、スタッフ向け研修や個人面談およびチラシで指導・周知し改善していきます

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.1	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	1.1	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	4.4	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	12.2	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	8.9	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	11.1	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	8.9	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	6.7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	5.6	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	2.2	11
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	7.8	7
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	11.1	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	18.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200046	あい介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回は、皆様より貴重な意見を頂き有難うございました。契約時の説明について丁寧な伝え方を心掛けていたもののまだ十分な理解をいただける説明となっていない事がわかり、より相手の立場に立った又わかりやすい伝え方に努めます。又ヘルパーによってサービスの質の差があるとの声を頂き、再度ヘルパーの教育に力を入れ皆様から安心して任せられる又ご満足いただけるサービスとなるよう努めます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.1	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.1	10
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		9.1	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.6	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.6	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.6	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	3
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	7.6	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.6	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.1	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200384	アサヒサンクリーン在宅介護センター大幸東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.5	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.3%	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	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	73.7%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

本年も利用者様、御家族様より多数の貴重な御意見を伺うことが出来ました。やはり意見の中で多く聞かれた”ヘルパーの交替”については、当事業所としましても人員不足の中で思いあたる事が多々あり、反省しております。又、ヘルパー個人の能力、技術にも差があるため、今年度も引き続き研修会等を開催し技術の向上に努めていきたいと思っております。今回も感謝の言葉をかけて下さった方々の御期待を裏切らぬよう、さらにサービスの質の向上に努めて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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.6	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.8	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	11.3	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		12.9	1
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.1	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.3	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.2	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.2	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.7	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.9	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.1	7
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300069	北区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.4	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のアンケート結果では全体的に前回よりよい評価をいただきましたが、「サービスに対しての不満・苦情を申しでた時のすばやい対応」に対し十分な評価をいただくことができませんでした。不満・苦情に対し迅速な対応ができるよう、組織として取りくんで参りたいと思います。具体的には個人面談やスタッフ通信を通しスタッフが早めの報告ができるよう周知し、サービス提供責任者がモニタリングに伺う際には不満などお聞きできるよう努め、お客様に満足していただけるサービスができるよう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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	10
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること	■	1.9	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.9	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	8
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		9.5	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.6	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.6	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.6	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.6	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	8
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		16.2	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.1	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300143	ハートサービス近藤

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.6%	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のアンケートを頂き、ヘルパーに対する感想の中で「利用の初期より、本人の状態を的確に把握して、的確なアドバイスをしてきています」との回答を頂き、嬉しく思っております。今後もヘルパー研修会において取り上げ一層の努力をまいります。問2「苦情受付窓口・・・」については、契約時に必ずご説明させて頂いておりますが、伝わりにくい部分もあったかと思われます。これからは、より分かりやすく、丁寧にご利用様に理解して頂けるよう改善し努力をまいります。今回の評価を頂き有難うございました。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.1	13
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		4.2	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.2	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.5	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.3	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.4	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.3	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.4	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10.5	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.7	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.4	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300150	陽だまりの家訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

### 3. 事業者のコメント

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

サービスを提供する上で重要とする項目が、当事業所とユーザー様と一致しており、その点において評価して頂いている事にありがたく思っております。又自己評価よりユーザー様の評価が良い項目もあり、スタッフ一同この評価を継続していけるよう努めていきたいと思っております。ヘルパーの質・技術向上は勿論の事、ご利用者様、ご家族様に安心してサービス利用していただけるよう心掛け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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.9	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		6.7	6
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.8	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.6	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.7	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	11.4	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.7	7
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		1.9	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.8	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.4	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.3	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	21	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300333	ニチイケアセンター黒川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	3	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	45.5%	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	50%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を今後のサービスに活して、より良い介護を地域の利用者様へ提供できる、地域の皆様に信頼される事業所となる様に努力していきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.6	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.9	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		9.8	3
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.6	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.3	12
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.8	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.6	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.6	13
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.2	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.9	10
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.1	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300465	快適ライフセンター24

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.5	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.6	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

事業者と利用者の評価で、意識の差が明らかになり、少しショックでした。利用者が何を望んでみえるのか気を引き締め、時間の許すかぎりよくお話し、お気持ちを理解し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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	13.4	3
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		5	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.2	10
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		6.7	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.1	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	14.3	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.7	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	12
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.8	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.1	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300572	北医療生協ヘルパーステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	27.5%	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

総合的には、昨年より高い評価を頂きました。契約時のご説明に関しては、契約時だけでは十分とは言えないため、契約後も説明の機会をもうける様にしていきます。又曜日、時間の変更への対応については、引き続き利用者様、御家族様の御希望に沿える様努力していきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.8	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.8	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.8	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		12.7	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.5	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.9	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.1	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.1	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.9	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	5.5	8
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300986	ヘルパーステーション愛生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.3%	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時に個人情報取り扱いについては説明させて頂いてますが、その後も適時サービス提供責任者がサービス利用に関してご意見を伺う時などに、苦情受付窓口とともにわかりやすくお伝えして参ります。また、ご本人様はもちろんご家族様にもご意見をいただき、サービスに反映していきたいと思っております。研修等でヘルパーのレベルアップをはかり、信頼して頂け、サービス内容にも満足して頂けるよう努めて参ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	6.5	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.2	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	4.3	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	13
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	4.3	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	2.2	11
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	6.5	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	10.9	4
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	8.7	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	17.4	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	15.2	2



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301091	エヌ・エス北訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	96.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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をふまえ、契約書や重要事項及び苦情受付の説明等について気にかけている点がユーザー評価でよくわかりました。今後、契約、重要事項、苦情受付については、利用者様に理解し納得してもらえるよう、訪問時にも説明を繰り返していきたいとします。そして、利用者様やご家族の方に満足していただけるよう、日々精進に努めていきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア	○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.7	12
イ	○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	5	11
ウ	○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	1.7	12
エ	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	9.2	5
オ	○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	5.8	8
カ	○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	9.2	5
キ	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	10	2
ク	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	10	2
ケ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	5.8	8
コ	○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	5.8	8
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	7.5	7
シ	○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	10	2
ス	○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	18.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.6	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

サービス向上の為に、今後もヘルパー教育に重点を置いて指導をしていきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		11.4	3
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.3	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.3	10
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.5	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	4.5	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.8	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		9.1	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.3	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.8	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		18.2	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		22.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301695	心泉組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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	0	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	0	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	3	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	3	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価をしていただいた利用者様に限らず、苦情があった際に責任者など対応できる職員が事務所内に不在ということが多く感じています。そのために対応がかなりおこなわれてしまうといったことが起きてしまうと思われます。そのようなことを極力少なくしていくためにも、業務やシフトなどを改善できるようにしていきたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	0	6
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること	0	6
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	0	6
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	0	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	0	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	0	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	0	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	20	1
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	20	1
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	20	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	20	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301851	介護サービスてんとうむし

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価頂きました結果内容を真摯に受け止め、改善項目については更に事業所全体で改善に繋げて行けるよう努力して参ります。  
介護員1人1人の資質の向上の為の取り組みにも、自己評価等を取り入れスキルアップを目指して行く所存です。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.8	11
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること	■	0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.8	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.4	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		11.5	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.7	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.1	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.3	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.4	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400018	西区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情窓口の説明・ご本人やご家族の個人情報についての説明等について、ご説明不足という結果について、お客様に対して、安心してわかりやすく制度・サービスが理解して頂きますように、より具体的に丁寧にご説明するように改善いたします。また、ヘルパーに対しての信頼感・気配り・相談相手としてのかかわり合いを今以上にお持ちいただけるようにヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみにも気を使い、お客様に気持ちよくご利用いただける事業所になるよう、日々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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.1	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.6	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		6.9	6
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.7	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.3	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.7	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.6	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	4.6	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.6	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.2	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	20.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400208	株式会社ナカ指定訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	1	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.6	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	1	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	1	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

概ね良い評価を頂けたと感じましたが、昨年に続き事業者と利用者の意識の差について、未だ若干のずれがあるようでした。この点に留意して、より良いサービスが提供できるよう今後も努力して参ります。尚、アンケートの回収率が悪かったようなので次回は回収率が上がるよう善処致します。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.4	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	■	0	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.8	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.5	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.7	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.8	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.8	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		13.9	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		15.3	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.4	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400273	あい愛ライフあいち介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

事業所として、いつも満足が頂けるサービスを心がけています。  
ヘルパー研修にもさらに力を入れ、技術・知識の向上を図りたいと思います。  
又、ヘルパー同士の意見交換の場を多く作り、統一した支援を目指したいです。  
昨年同様、契約書・重要事項等の徹底をし、ご利用者様にご理解いただけるよう取り組みます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.8	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	■	4.7	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.7	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		7	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.4	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.3	12
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.8	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.6	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	17.1	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	20.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400448	ヘルパーステーション庄内の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.5	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果から、昨年度に引き続き個人情報受付窓口についての説明がまだまだ不十分である事を再認識しました。昨年度の反省が活かしておらずご利用者様には、大変ご迷惑をお掛けしてしまいました。早速サービス提供責任者が訪問させて頂き、分かりやすく説明させて頂きたいと思います。ヘルパーの対応についての高い評価に甘える事なく、ヘルパー一丸となり、スキルアップを図り研修を重ねて参ります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	5.5	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	3.6	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	10.9	3
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	9.1	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	3.6	11
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	5.5	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	5.5	7
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	12.7	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	3.6	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	9.1	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	5.5	7
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	9.1	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16.4	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400778	アサヒサンクリーン 在宅介護センター浄心

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.1	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.5%	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

当社としては、しっかり個人情報保護を行ない、身だしなみ、言葉使いなど気を付けていたつもりですが、お客様の貴重な意見として出来ていないとの回答があり、今後、スタッフ一同、徹底して行きたいと思いますので、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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		9.7	3
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		12.9	1
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		6.5	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		9.7	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.5	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		12.9	1
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.5	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0	12
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	0	12
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6.5	8
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	9.7	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401149	ゆう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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.6	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	104%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者、家族、ケアマネジャー、サービス事業所と連携を密に取れるようにし、訪問介護員の研修を行うことにより、よりサービスの内容の向上が出来るようにしていきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.7	8
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.8	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.9	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.1	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.1	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	11	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.1	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.8	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		3.7	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.6	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.9	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401180	ニチイケアセンター名西

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

事業所として、満足の頂けるサービスにつとめております。日頃のサービスにおいて、ヘルパーとしての姿勢、資質をふくめ、評価を頂いています。研修の機会を多く持ち介護の技術、知識を身につけて、ご利用者に安心、信頼を持って頂けるサービスを心掛けて行きます。又、介護者の方々にも安心、信頼を持って頂けるようにサービスの内容介護保険についても説明をわかりやすくさせて頂く様つとめます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	0	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	1.4	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	6.8	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	13.5	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	6.8	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	9.5	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	8.1	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	8.1	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	4.1	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	8.1	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	8.1	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	10.8	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	14.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401339	介護センターロングライフ

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.6	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	59.5%	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ケアの内容について差があるとの利用者様の指摘がありました。ヘルパーも得意、不得意がありますが、ヘルパー本人の努力で克服できるよう、事業所含め指導・援助して行きます。重要事項、苦情申し立て窓口等の件は、初回訪問時に契約書でお話しさせていただきますが、印象に残っていないご様子なので、もっと判りやすく印象に残るようお話しして行かないといけないと反省しております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.1	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.6	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.4	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.5	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.8	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.3	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	5.1	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.4	4
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		2.6	12
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.4	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	14.5	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.2	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401586	やさしい手庄内通訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	1	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価の結果を真摯に受けとめ、改善すべき点は改善してよりよいサービスにつなげて行きたいと思います。また知識や技術にも満足していただけるよう、いっそう研修に力を入れ、サービスの質の向上をめざし、安心してご利用して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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.9	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.2	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.2	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.1	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		5.9	9
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.4	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		10.6	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		3.5	11
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.9	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.4	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401644	ニチイケアセンター名古屋西

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.1	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.4	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	32.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果を拝見し、評価の良い項目については今以上に満足して頂けるよう努め、低い項目については改善に向けてスタッフ一同努力していきたくと思います。貴重な御意見を大切に、満足して頂けるサービスや安心して頂けるお付き合いができるようにしっかり取り組んでいきたくと思います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	8
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	16.7	1
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.3	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		10	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.3	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		13.3	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		13.3	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.7	7
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500031	中村区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーが予定訪問日時を守り、急なサービス変更についてもすばやく、ていねいに対応することについて高い評価をいただきました。  
一方で、苦情相談窓口や個人情報保護の説明が不十分でした。  
今後は、初めて契約するときなどに、十分な説明ができるよう努めてまいりたいと存じます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.5	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		5.2	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		6.1	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.6	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	12.2	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		7	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.4	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.6	13
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.1	8
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.6	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500064	ヘルパーサービス金澤 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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、利用者様から良い評価をいただき、大変ありがたく思います。今後も教育・指導を継続し、サービスの質の維持・向上に努めます。また、サービス提供責任者が定期的に利用者宅を訪問して、サービスの実施状況を確認し、利用者や家族の要望を伺って、サービスの向上に役立てる様にしています。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.3	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.5	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.6	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	13.9	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.3	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.1	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		10.1	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.3	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.1	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.1	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500080	丸八訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	50	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者一人一人の個別のニーズをしっかりと見極め、ケアマネジャーをはじめとし、他職種の介護サービス事業所との連絡を密にし、情報共有しながら、適格、適正なサービスに努め、利用者一人一人が、生き生きとした生活が送れる様、努力していきたいと思いません。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	6.4	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	6.9	6
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	6	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	10.6	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	6.9	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	6.9	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	4.6	13
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	9.6	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	7.3	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	6.9	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	12.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500213	きらめいと中村公園

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	49	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.3%	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	40	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	81.6%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス改善に向けた施策としては、同居家族の評価を受け、家族の方が安心して仕事や趣味に出かけられるように訪問介護サービス全般に満足して頂けるように各ヘルパーさんにヘルパーとしてのプロ意識を持ってケアに入ってもらえるような研修等に力をいれたいと思います。

ユーザーの皆様より頂いた温かいコメントをきらめいとどのスタッフ全員に伝え、ケアに入るヘルパーさんの力の源とさせていただきます。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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.5	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.2	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	6.7	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	11.2	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	8.2	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	3.7	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	6.7	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	5.2	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	11.9	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	12.7	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	20.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500528	ニチイケアセンターくさなぎ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.6	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

おひとり様、各々のニーズに耳を傾け、安心した在宅生活をしていただけますよう、日頃の会話を大事に支援させていただきたいと思っています。お会いした最初の声掛け等、一日を楽しく過ごしていただけるよう、言葉一つを大事に支援させていただきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	3.2	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	1.1	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	5.3	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	8.4	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.4	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	8.4	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	9.5	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	6.3	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	6.3	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	8.4	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	10.5	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	13.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500650	介護ステーション・ベル

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

昨年とはほぼ同じ評価結果をいただきました。真摯にうけとめ、今後スタッフ一同でよりよいケアに努めていきます。苦情窓口、個人情報等の点でご利用者様、ご家族様への説明が行き届いていないとの評価についても、再度皆様にご理解いただけるよう努めていきます。また不満と答えられたご利用者様には、今後満足という評価をいただけるようサービス提供していきます。今後共どうぞよろしく願いいたします。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.4	10
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		3.5	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.9	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.1	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.2	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.6	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.6	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.4	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.3	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.6	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.3	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500809	愛北ケアステーション・中村

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.4	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	1.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.5	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.5	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.4	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

問6のサービス変更が生じた時は担当ヘルパー、待機ヘルパーに伝え変更日時に対応する。またヘルパーが替る場合は利用者や家族にその旨を伝える。問7、連絡の内容によってはすぐにお宅を訪問する等して不安を取除く。また、他の機関への連絡が必要な場合は当事業所が窓口となり対応する。問8、不満や苦情の具体的内容、原因を素早く担当ヘルパー等と検討し再発防止、改善に努める。問10、全ヘルパーに訪問日時の確認を徹底。時間に余裕を持って行動するよう指導。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.1	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	21.2	1
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		0	13
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.1	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.1	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.1	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.1	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501161	ニチイケアセンターなかむら

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.1	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.4	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.4	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	1	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	64.4%	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	89.7%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

訪問介護の利用者様は、一人暮らしの方も多く訪問時、体調確認等気を配る様ミーティング等で伝えていきます。ですが、高齢の一人暮らしの方は、不安な日々を過ごされている時もある為、ケアマネジャーとの連携を密に取り、訪問時に話された事や・体調の変化を報告していきたいと思っております。訪問介護は、時間から時間までのサービスの為決められた時間までサービスを行うよう心がけていきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.1	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		5.7	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		6.9	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.2	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.7	9
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		10.3	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.7	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	2.3	12
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.5	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.2	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501245	ビックママ訪問介護サービス大秋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.1	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.4	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	3	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明において苦情受付窓口のご案内、個人情報取り扱いについて利用者様にわかりやすく丁寧に説明し利用者様に理解して頂ける様に努めます。ヘルパー研修を行いサービスの質を高めて行き、利用者様、御家族様の声にもう少し耳をかたむけすばやく、丁寧な対応が出来る様に努めていきたい様に思います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	4.9	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	1.2	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	11	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	9.8	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	7
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	11	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	3.7	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	3.7	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	12.2	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	8.5	7
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	14.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501286	ジョインライフそよ風介護サービス中村

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ケアマネジャーと十分な連絡を取り合い調整していく、サービス提供責任者が訪問した際には、利用者様、家族の話しをしっかりと聞き、その中で見えてくるものを逃がさないようにして不安を取り除き安心して生活が送れるようにサポートしていく。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.1	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.1	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.1	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		11.1	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.1	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.1	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.1	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501500	ニチイケアセンター中村公園

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	54.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパー、そのご家族、ケアマネジャーとの連携を今以上に密にして、利用者様に、よりよい日常生活ができるように努めていきます。ヘルパーの離職が少なく、笑顔のある職場作りに努め、継続維持できるように事業所経営を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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.6	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3.8	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		9	5
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.4	8
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.4	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		10.3	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.1	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.1	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10.3	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.7	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501518	ニチイケアセンター第二中村公園

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	1.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	1.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	1	2.7	2.4	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.4	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.4	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.1	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価が平均に対して低い項目は、問題点を検証し改善していく。契約時の説明等もよりわかりやすくし、利用者の理解の上、サービス提供をしていく。ヘルパーの質についても定期的に会議を開催し、研修等を通じサービスの質の向上を図る。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	3.4	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	6.9	6
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	3.4	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	3.4	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	17.2	1
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	13.8	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	3.4	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	3.4	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	3.4	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	13.8	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	13.8	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	13.8	2



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501542	七色の風

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.9	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	3	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	88.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

はじめてユーザーさんの評価を受け、問1、問2、問6、問4では低い評価になりました。きちんと説明をしたつもりですが、相手に伝わっていないのは説明していないのも同じですので、理解していただける様に説明を十分してゆきます。利用者さんの声を参与にしてよりよい介護が出来る様に全員で研鑽してゆきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.6	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.2	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.9	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		13.1	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.6	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	9.8	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.5	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	14.8	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.1	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501559	介護ステーションひまわり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	1	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	1	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	1	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	1	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	1	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自己評価で自信がなかった項目が数箇所ありましたが、ユーザー評価では満足されている事を知り、今後もより一層満足して頂けるよう努めていき、不満足を感じられている内容を見直し、ヘルパー指導、研修に励みサービス向上を高めると共に笑顔の対応を心掛けていきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.4	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.4	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.7	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	5.7	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.9	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.1	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501658	さわやからいふ中村訪問介護事業所

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	94.7%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご本人様やご家族の方に満足して頂ける様にもっとコミュニケーションをとれる様に、頑張っております。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.9	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.8	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	5.9	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		5.9	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.4	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.8	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.2	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.3	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501690	アイビーケアセンター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	*	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	*	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	*	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	*	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	*	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	*	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	*	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	*	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	*	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	*	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	*	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	*	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	*	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	*	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	*	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	*	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	*	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	*	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	*	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	*	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	*	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	100%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		*	*
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		*	*
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		*	*
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	*	*
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		*	*
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		*	*
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	*	*
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	*	*
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		*	*
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	*	*
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		*	*
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		*	*
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	*	*



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600021	中区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

苦情相談窓口については、契約時の説明のみならず、サービス提供責任者がご利用者様宅を訪問した際に文書により周知を行いました。機会を増やすとともに、苦情等の相談に対して、すみやかに対応するよう努めます。おおむね良好な評価を受けた項目についても、更に研修を実施するなどして、サービスの質の向上に努めます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.9	12
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		0.9	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.7	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.4	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.4	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.2	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.5	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.6	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	14.8	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600096	きららファミリーサポートサービス

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.4	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	78.9%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果により、利用者様と当事業所との間に大きな意志の隔たりがあることを感じました。これは利用者様の要望を把握できていなかったこと、説明が一方的になっていたことによるものと思われ、反省するとともにスタッフ全員の今後の課題といたします。しかしながら高い評価をいただいた項目も多々あり、有難く思います。引き続き利用者様にご満足と信頼していただけるサービスの提供を目指して、一層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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	4.8	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	1.6	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	1.6	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	3.2	11
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	9.5	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	6.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	6.3	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	11.1	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	11.1	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	9.5	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	17.5	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600369	株式会社福祉の里名古屋中営業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.1	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	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	75%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価結果から、苦情窓口や個人情報など利用者が十分に理解されていないことが明確になり、改めて契約時の説明の難しさを実感しております。又、訪問時間についても厳しい御意見をいただきました。今回の結果を真摯に受けとめ、更なる質の向上を目指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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	0	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	3.3	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	3.3	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	8.3	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	8.3	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	10	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	6.7	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	5	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	8.3	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	5	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	10	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600609	ケアポート名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	3	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

21年度 ご利用者様、ご家族様からの貴重なご意見と高い評価を頂いたことに対し、有難く受け止めております。苦情受付窓口及び個人情報の取扱いについて、若干説明不足な点に対しては反省をし、十分な説明に心掛けていきます。今後もヘルパー教育を徹底し、ご利用者様、ご家族様から選んで頂ける事業所を目指し、更なる信頼と安心できるサービス運営に努めていくこととします。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.2	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.1	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.2	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.4	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.3	9
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.4	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.4	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.5	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.6	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.4	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.8	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600658	ベネッセ介護センター名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	32.3%	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約を頂く際の説明（苦情の窓口、個人情報保護等）については、一通り説明はさせていただきますが、よりわかり易くお話する必要や、契約時以外でも適宜行うことも必要かと考えております。また、サービス提供責任者が忙しさにまかして、ご利用者様やご家族様の意見をきくという点でも至らないことがあります。サービスの内容をよりお役に立てる、喜んで頂けるものにするために、ご利用者様の状況変化を適切に把握できるよう、日々勉強をしてゆ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.3	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.1	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.4	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.3	11
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.5	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.7	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.4	3
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.1	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.2	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.2	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.2	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600880	有限会社中京ケアサービス

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者宅訪問時に、体調（精神、身体）等の状況が的確に把握出来るように、ヘルパーの質の向上及連携を深めていけるように努めていきたいと思ひます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.5	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.5	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.4	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	11.9	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		7.5	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	10.4	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.5	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	9	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		6	9
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.4	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601235	あい愛ライフみずほ訪問介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	3	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	3	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

介護についての基本的な事で1番大切な事はヘルパーがいかにご利用者の方に満足していただけることが重要で、このことにたずさわるヘルパーの教育が真先に考えてこれからのヘルパーの人格教養又基本的なやさしさを教育の最大重要課題として今後行いたいと思います。

## 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	5.6	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	8.9	3
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	8.1	5
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	3.2	12
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.9	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	7.3	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	8.1	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	1.6	13
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	6.5	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	6.5	9
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	12.1	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	15.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700011	昭和区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.4	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.2%	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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をいただきましたお客様、ご家族様には、貴重な評価をいただきまして誠にありがとうございました。今回、特に評価の低かった「契約書や重要事項説明書の説明のわかりやすさ」については、今後説明方法の工夫を図り、ご理解がいただけるようにしてまいります。また、「苦情受付窓口」や「個人情報の保護」については、もれなく、わかりやすい説明を心がけてまいります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	2.9	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	1.9	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	6.8	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	11.7	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	9.7	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	1.9	12
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	4.9	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	8.7	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	2.9	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	13.6	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	8.7	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16.5	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700193	あい愛ライフ伊藤訪問介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.5	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.4	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.3	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.4	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.4	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	43.5%	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

様々な評価を頂き、身が引き締まる思いです。ユーザーの低かった評価を、問題として、しっかり反省をし今後の努力目標と致します。利用者の立場、その家族の立場を踏まえ、私共もヘルパーも意識改革していかなければ成らないと考えます。ヘルパー教育も含め更に質の向上を目指していきたいと思っております。今後共宜しくお願い申し上げます。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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.5	11
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		1.5	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.5	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6	10
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.4	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.5	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	9	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.5	6
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.4	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700276	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	322	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.2%	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	155	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	48.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

●サービスのご要望については、ケアマネジャーと連絡を取りながらサービス提供責任者がご利用者様宅を訪問し、制度の仕組みを詳しく説明してご要望にそえるよう適切に対応いたします。●苦情については素早く対応し、苦情の申し立て窓口の説明もいたします。●訪問介護員に対し、より一層の質の高いサービスの提供を目指しており、守秘義務の徹底をはかるとともに、信頼関係を構築できるような人材の育成のための研修を実施してまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	3.4	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.7	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	2.7	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	8.8	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	6.5	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	10.1	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	5.7	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	8.9	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	7.7	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	9.8	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16.8	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700359	ヘルパーステーションかわな

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行っていただけますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	32.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用様には今回非常に高い評価をいただき光栄と感じております。介護保険サービスの中でもヘルパーの行うサービスは常にご利用者様にとって、最も身近なサービスであると思っています。今後もさらにご利用者様の声に耳を傾け、心のこもったサービスが提供できる様、職員一同努力していきたいと思っています。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.8	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.8	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.8	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.4	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.4	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		6.5	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.5	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.5	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.4	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.2	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700797	めいきん生協在宅福祉センター・昭和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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などを、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4 ○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.9	2.7
問5 ○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	1	2.6	2.7	2.7
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9 ○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10 ○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14 ○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15 ○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	33.7%	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

どの項目にも高い評価を頂きました。サービスを提供する上で、ヘルパーへの信頼感や個人情報守秘義務、事務所との連絡などを重要だと思われるので、ヘルパー教育、事務所の対応など今後もよりいっそう努力して行きたいと思います。事業開始当初からの利用者様も多くいらっしゃいます。慣れ合いにならず、よりよいサービスを提供できるよう努めてまいります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.2	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.4	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.5	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.2	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.3	9
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		1.2	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.8	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.5	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700862	さわやからいふ昭和訪問介護事業所

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.5	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.4	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者に満足していただけるサービスを提供するために、今まで続けている研修をより強化し、ケアマネジャーや利用者様との十分な連絡を取り、訪問を行い満足して頂けるケアを提供していくよう努めていきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.1	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.6	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.6	10
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.7	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.5	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		14.1	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		9.4	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.6	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.4	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.6	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6.3	7
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	20.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700995	ヘルパーステーションほかっと軒

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	1	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者の方々自身がどのような生活をしていきたいと希望しておられるのか、それを共に考える機会を持つことを通じて、今後のサービス改善の方策とします。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.4	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	■	1.3	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.3	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.3	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		11.5	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.7	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0	13
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.1	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.8	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.7	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701027	アミカごきそ介護センター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.4	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

個人情報の取り扱いや苦情の申し立て窓口をはじめ、重要事項についての説明をより分かりやすく詳細にお伝え出来るよう確認を行いながら進めていくことに努めます。そして今回頂いた貴重なご意見・ご感想を真摯に受け止め、また評価結果を踏まえご利用者様一人一人のご要望を伺い、より良いサービス提供に努めていく所存でございます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.6	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.6	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.5	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	9
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.7	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.3	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.2	7
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		1.5	12
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.7	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.8	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.3	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800019	瑞穂区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.3%	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

サービスにおける本事業所が意識していることと、お客様が意識している重要項目においては、ほとんどの項目が一致しており、本事業所のめざす方向性が確かなものであることが分かるとともに、今後も重要視し、よりよいサービスを提供しようと思います。しかしながら、契約時における重要事項説明では、十分な理解が得られていないことが改めて分かりました。難しい項目ではありますが、お客様により分かりやすい言葉を使用し、理解していただけるよう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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	5.8	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.5	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	5.8	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	8.3	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	6.6	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	9.9	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	7.4	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	6.6	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	1.7	13
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	7.4	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	12.4	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16.5	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800134	マザー介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

### 3. 事業者のコメント

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

2009年10月より責任者を増員し、訪問回数を増やしました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	20	1
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		10	2
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	10
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	10	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	10	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		0	10
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	10	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800175	ゆうらいふ瑞穂訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果を踏まえ、今後もより一層御利用者様に満足していただけるよう、定期的なモニタリングは継続して行い、常に状態、状況等を把握し、報告、連絡、相談を強化していきたいと思ひます。  
又、ヘルパーの指導、教育にも力を入れ、質の高いサービス提供に尽力していきたいと思ひます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.1	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.3	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.6	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.1	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	11.6	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.3	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.8	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.4	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.8	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.4	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		7	8
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.3	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800241	介護センターインコム

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	19.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価ではおおむねご理解をして頂いたものと、大変ありがたく思っています。今後も利用者様の目線に立ち、ご意見・ご要望などに傾聴していきます。又、ケアマネジャーとの連携を更に深め、もっと大勢の利用者様に喜んでいただけるサービスができるよう事業所全体で努めてまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	6.3	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.1	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	2.1	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	14.6	1
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	6.3	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	8.3	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	2.1	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	6.3	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	8.3	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	14.6	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	14.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800266	ニチイケアセンター瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

スタッフ不足で、土日のサービスが希望通り対応出来ていないことでは、今後シフト調整や新たなスタッフ確保で改善をはかり、1件でも多く活動出来るよう努めてまいります。又責任者は定期的な利用者訪問計画を立て、タイムリーなご意見を聞かせていただけるよう活動します。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.6	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3.6	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.2	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	16.9	1
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.8	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.2	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.8	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.4	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.2	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		6	8
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.5	2



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800449	アサヒサンクリーンホームヘルパー派遣センター瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.4	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.4	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	79.3%	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策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を踏まえて、契約時の、苦情受け付け窓口の説明については更に解り易く時間をかける必要があるかと考えます。ヘルパー研修にも力を入れしっかりと、勉強して行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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.4	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.6	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		5.7	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.9	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.9	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	4.6	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.2	4
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.6	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.7	8
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		12.6	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800530	夢愛ケア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4 ○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5 ○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9 ○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10 ○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	1	2.4	2.7	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14 ○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	1	2.1	2.8	2.7
問15 ○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	3	2.7
問16 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	52.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

弱み！としての問11、12、14、18について教育の徹底、サービス内容の質の向上をヘルパー研修を重ね、年内にレベルアップしてゆく。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.9	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.8	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	9.8	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.9	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.8	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.9	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0	12
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		12.7	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.8	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.8	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	20.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800571	オアシスセンター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.5	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	0	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	3	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	3	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

### 3. 事業者のコメント

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

御利用者様、御家族様のくらし全体に目を向け、生活状況の改善と身心機能の維持向上への支援が行えるスタッフの育成に今後も努めます。  
各スタッフの技術習得と資格取得につながる研修機会を確保し、キャリアパスを明示して専門職として成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		5	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		10	2
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	1
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		5	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		10	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0	12
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	5	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	10	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800688	おたすけ家族

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4 ○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5 ○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問9 ○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.9	2.8
問10 ○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14 ○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.7	2.7
問15 ○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問18 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

### 3. 事業者のコメント

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

評価結果をみさせてもらい、けっこう出来ていることに又自信を持ちましたが一年一年今以上に事細かい説明と、きめ細やかなサービスが出来るように努力を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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		10	4
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	■	6	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		15	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	2	11
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		17	1
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		1	12
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	7	8



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800944	アミカ瑞穂介護センター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	33%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様から感謝の言葉をいただき大変励みになりました。又平均的な評価を頂いたのですが、今後満点に近づけるよう研修等の充実を図りサービスの向上に努めたいと思います。毎回ですが全体的に苦情相談の窓口や他の説明がうまく伝わっていないようです。この件も契約時だけではなく常にコミュニケーションの場で何度も説明して行かなければと再認識致しました。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.1	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3.4	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.4	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.2	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		11.9	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.8	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.5	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.5	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.1	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.6	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	1.7	13
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800993	さわやからいふ みずほ訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.4	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーの介護知識や技術向上の為研修をさらにに行い、利用者様のニーズに合ったケアを提供できる様に致します。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.9	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	11.5	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.8	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		0.8	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	11.5	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	18.9	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.1	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900447	ニチイケアセンターひびの

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

この度のご利用者様からの貴重なご意見、評価を頂き、誠にありがとうございます。  
 今後もより一層、満足して頂けるよう努めていきたいと思っております。  
 指導・研修によりヘルパーの接遇マナー、介護技術の向上を図り、サービスの質を高めていき、またご利用者様のニーズをしっかりと受けとめ、ご利用者様の立場に立ったサービスを提供してまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	12
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		4.2	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		6.9	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.9	8
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.9	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.3	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.3	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.3	2
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.9	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.3	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		13.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000056	中川区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約時の説明や相談時に、苦情受付窓口のご案内や個人情報の取り扱いについて、わかりやすくお伝えしてまいります。また、サービス提供責任者が定期的な訪問で身体状況やサービス内容を確認するとともに、ヘルパーへの研修を行うことで、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう努めてまいりますので、よろしく願いいたします。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.2	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.2	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		5.6	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.8	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.9	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.9	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.6	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.6	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		15.6	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		7.8	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000429	医療法人開生会ヘルパーステーション月島

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	*	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	*	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	*	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	*	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	*	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	*	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	*	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	*	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	*	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	*	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	*	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	*	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	*	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	*	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	*	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	*	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	*	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	*	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	*	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	*	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	*	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価の結果、苦情受付に関しては契約時等にわかりやすく具体的に説明する様になります。また利用者様に、安心、信頼して頂けるようスタッフ一同、質の高いサービスが提供できるよう努力していきたくと思います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		*	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		*	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		*	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	*	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		*	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	*	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		*	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		*	2
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		*	11
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		*	9
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	*	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000437	有限会社 介護ふじ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.2	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.5	2.5
問4 ○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.4	2.7
問5 ○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.4	2.7
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9 ○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	0	2.8
問10 ○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	3	2.9
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	3	2.7
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14 ○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.9	2.7
問15 ○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	3	2.8
問17 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	27.3%	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ケアの質の向上又自立支援を踏まえたケアを基本に、研修の強化をはかり、よりよいケアを提供できるよう社員一同さらに結束感を強め、社業に邁進していく所存で御座います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.4	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	■	4.1	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.8	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.1	12
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.8	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		7.6	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.4	11
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	12.4	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.3	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		14.5	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000536	ニチイケアセンター高畑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.6	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.5	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.4	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回ご利用者様からの評価を頂き、ありがとうございます。利用者様、ご家族様の立場、お気持ち、ご希望に沿ったサービスに努めてまいりたいと思います。苦情に対しては、迅速に、真摯に対応できるよう、スタッフの研修に力を入れ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.3	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.4	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		5.7	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	9
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.1	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.1	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	8.6	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.7	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.6	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		18.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000643	訪問介護センター共愛

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4 ○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5 ○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9 ○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10 ○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14 ○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.8	2.7
問15 ○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

御家族、利用者様からのご意見を頂き、私共の事業所に対する思いや評価がわかりありがたく受けとめさせて頂きました。これからも利用者様に満足して頂ける様に、状態の把握や状況の変化、要望には迅速に対応して行きたいと思っております。また、スタッフ一同質の高いサービスが提供できるよう日々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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.8	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	6.1	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	6.1	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	9.6	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	5.3	10
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	7	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	9.6	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	3.5	12
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	5.3	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	8.8	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	11.4	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	13.2	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	12.3	2



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000684	サラダ介護

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回も評価の結果から、苦情受付窓口についての説明が不十分でしたが、再度、契約時や定期的に訪問する時に、解かりやすく説明しご理解頂けるように見直して行きます。  
また、ヘルパーの質の向上にも、より一層力を入れ、利用者様のニーズに近づけるよう、今後も安心と信頼を得られるように努めてまいります。

## 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.8	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.6	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.8	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.6	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.2	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.8	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.3	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.3	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.6	9
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.2	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		17.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000759	さわやからいふ指定訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.5	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.4%	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価で、ご利用者ご本人とご家族様とで満足して頂いている項目が少し違っている事が幾つもありました。これからはご本人様ご家族様ともども満足して頂ける様より一層皆様の声に耳を傾け満足して頂ける様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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.7	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		6.6	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.7	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.3	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.7	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.5	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.4	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.7	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.5	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.5	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.5	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.2	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371001435	アイウイッシュ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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	63%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

この度の評価結果にて、利用者様にはほぼサービス内容に御満足いただけていることに感謝いたしております。今後も、ヘルパー研修等を行い、サービスの質の向上をめざし、スキルアップをはかっ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.8	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.6	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.8	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.4	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.4	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		13.3	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.6	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.4	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.1	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002110	ニチイケアセンター中川第二

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.4	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ニチイケアセンター中川第二では「一人でも多くの高齢者の尊厳と自立を守る」をモットーとし、多くのお客様にサービスを提供しております。センターはサービス提供責任者を中心にまとまりのある事業所で、経験豊かなヘルパーも多数在籍しています。事業所内では、定期的に会議を実施しており、会議後にはグループごとに分かれて自発的にカンファレンスが始まり、情報交換をしております。その他、介護保険だけでなく障がい者自立支援、移動支援のお客様のサービスも提供させていただいております。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		8.9	5
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		6.7	7
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.2	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.9	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.7	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		2.2	10
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.2	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		11.1	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	2.2	10
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.3	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002151	株式会社ケアコンシェルジュ ヘルパーステーションふおとりえ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.9	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様に対して契約時に苦情の窓口の説明をしています。理解されていない方が多いので、もう少しわかりやすく説明したいと思います。また、今後はできるだけサービス提供責任者の訪問回数を増やす努力をしたいと考えております。あったかい心で紡ぐ信頼の絆をモットーにサービスしていきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.9	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.9	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.9	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.7	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.5	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.4	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		3.8	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.4	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		7.6	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002201	さわやからいふ中川南訪問介護事業所

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.5	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約時の説明部分に、利用者様と事業所側の意識のずれがある事が解かりました。以後、契約時にご理解頂けたか確認をしながら、説明を進めさせて頂きます。特に苦情相談や日時変更時の対応策等をしっかりお伝えし、安心してサービスを受けて頂けるよう努力していきたいと思います。実際のサービス内容については、満足して頂けているようでほっとしています。今後ともこの結果を維持していけるよう努めてゆきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.5	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.6	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.8	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	11.5	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.3	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	13.1	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.6	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.5	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.8	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.2	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.7	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		12.3	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.2	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100013	港区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

苦情受付や個人情報の取扱いについては契約時に説明を行っていますが、多くの内容を一度にお伝えしようとするあまりご理解を頂くことが難しくなっているのかもしれない。今後は、これまで以上にご理解頂きやすいような説明に努めるとともに、折を見ながら再確認の機会を設けていくなどの改善を図っていきます。また、訪問介護計画につきましても、自立支援につながるよう、アセスメントやモニタリングの充実を図ることによって、よりお客様に適切なものをご提示できるよう努め、満足度の高いものとしていきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.2	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	4.9	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	6.2	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	9.9	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	9.9	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.6	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	6.2	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	3.7	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	7.4	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	3.7	11
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	12.3	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	9.9	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100690	アサヒサンクリーンヘルパーステーションちとせ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.6	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	1	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	1	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	1	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	22.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様のニーズに対応できるように、ケア内容を理解し適切なサービスが提供できるように努めていきます。また、利用者様の訪問もできる限り行っていき、サービス内容に不満のないように対応していきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		8.6	5
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		11.4	4
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.9	11
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	12.9	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	5.7	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.9	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.7	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.7	7
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		12.9	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	20	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101045	アミカ港介護センター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	28.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	6.3	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0.8	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.6	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.9	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.8	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.9	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.8	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.7	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.6	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101094	ニチイケアセンター名港

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

当社では現在、研修を取り込み、お客様が満足できるサービスが提供できる様、スタッフの教育に力を入れています。又、月に一度サービス提供責任者がお客様にモニタリングを行い、その情報をケアマネージャーやスタッフ間で共有し、状況の変化にすばやく対応できる様に努めています。  
これからも一層、より良いサービスが提供できる様、真心を込めてお客様の立ち場に立つてサービスを行っていきたくと思います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	3.7	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	5.6	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	9.3	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	7.4	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	3.7	11
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	7.4	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	5.6	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	9.3	4
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	7.4	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	11.1	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	13	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101102	ニチイケアセンター築地

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.5	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.6	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.5	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.5	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.2%	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	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	50%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価結果に於て、ご利用者様ご家族様と事業所としての問題に対する視点の違いに開きがあり、反省すべき事として今後の活動の見通しの必要性を感じた。ご利用者様へのモニタリングを行う際、ご意見ご希望を話せる関係作りへの改善と、介護保険制度上のサービスの向上を計る為に職員やヘルパーの研修の強化と共に、研修内容についても検討を行う。また関係機関との連携に努めてまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		8.5	6
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.7	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.2	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.5	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	5.1	9
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.1	9
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	10.2	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.5	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.9	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.9	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200060	南区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

本年度より「明るい・元気・なごやか応援隊」をキャッチフレーズに、質の高い介護サービスの提供をめざす取組を始めています。その結果が全体的に高い評価をいただくことにつながったものと嬉しく思います。なお「苦情受付窓口」や「個人情報保護」のご説明につきましては、引き続きお客様の立場に立ち、わかりやすく、丁寧な説明を心がけてまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.4	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.3	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.5	9
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	14.8	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		8	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.2	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.5	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.1	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200292	ヘルパーステーションさくら

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.9	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の結果をふまえて、今後のサービス改善につなげていきたい。自社結果は、特にヘルパーのサービス自体の項目で、全て平均を上回り、昨年からのサービス向上に努めた結果と考え、更に、利用者様に満足いただけるように、今後もこの努力を続けていく。ただ、一部、平均を上回っているものの、「不満」と回答があった項目もあり、それが少数だとしても、思い当たる原因を事業所全体で考え、今後の課題として取り組んでいきたい。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.2	13
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		3.5	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.7	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	12.8	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.8	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		10.5	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.7	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.5	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		2.3	12
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.8	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.6	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200359	名南ヘルパーステーションきずな

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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を踏まえ、今後も満足して頂けるサービスを提供していくためには、研修会やカンファレンス、モニタリングを重視し、利用者様ご家族様のニーズに答えていけるように努力していきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.2	8
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	11
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.2	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.2	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.2	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.2	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.2	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.5	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.4	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200425	ヘルパーステーションかなめ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

事業者と利用者の意識の差があまり無いことに喜びを感じます。  
訪問介護計画書の見直し・巡回訪問により利用者の期待に添えるように努力し、契約時に説明をしている“個人情報保護”“苦情受付の窓口”など、定期的に説明できる方法を検討し、改善をし、利用者様の思いに応えられるようにしていきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.5	5
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.5	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.5	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.4	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	7.5	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6	8
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200706	ヘルパーステーションほしざき

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価の結果から今年もヘルパーの質が認められ、大変うれしく思いました。又、前回苦情受付窓口についての説明が不足していましたが、満足度が上がり良かったです。自由記載欄では、感謝のお言葉を多数いただき、これからの励みとなりました。今後も責任者が巡回訪問し、利用者様の状況・要望など、一早く把握できるよう心がけ、ミーティング・学習会を積極的に行い、ヘルパーの技術・知識・能力を今以上に高め、利用者様のニーズに合った質の高いケアが提供できる様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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2	12
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.9	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.9	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.9	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.9	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.9	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.8	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200904	ヘルパーステーションわたぼうし

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーは訪問日時を守っているか。急なサービスを申し出た時はすばやく丁寧な対応をしてくれるか。の説問に高い評価を頂き嬉しく思います。ヘルパーの言葉使いが気になると言う意見を頂き反省しています。ヘルパー研修の中でもコミュニケーションは特に力を入れ大切にしてきたので残念な思いはありますが、頂いた意見を無駄にしないようヘルパー研修で再度取り上げヘルパー皆が向上していけるよう努めます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.5	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		6.8	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	1
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		9.1	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.1	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	13.6	1
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		11.4	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.3	12
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.5	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.1	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		4.5	9
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	11.4	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201241	アミカ名古屋南介護センター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	1	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

### 3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口についての説明について不満と答えられた方が一名みえました。今後もっと解かりやすく説明出来るようにしていきたいと思います。  
全体的に高い評価を頂きうれしく思っています。継続できるように心がけていきたいと思  
います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	7.3	5
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	■	3.7	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.7	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.5	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.3	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		9.8	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	7.3	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	13
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.3	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.4	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.3	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201308	ニチイケアセンター名南

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	47.2%	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	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	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の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価を見てより良い介護を行わなくてはならないと強く感じました。支援を行うには一人一人利用者のニーズにあったサービスを提供する事はもちろん、関係機関の医療、介護の連携でQOLの向上に努めていきたいと職員一同思っております。又介護技術の向上のため定期的な会議・カンファレンスでより向上に努めます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	0	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		6.7	5
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.7	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		0	10
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	0	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		13.3	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.3	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	20	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300019	愛知さわやかケアセンター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.4	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	1.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.6	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策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を踏まえ、問題点の改善をしつつ、今後も利用者様に対する質のいいサービスを提供できるように努め、今後も利用者様に喜んで頂きたいと思います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.5	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.5	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		9	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.6	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.1	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		11.5	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.9	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10.7	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.8	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.2	7
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.1	2



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300043	守山区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

いつもご利用いただきありがとうございます。苦情受付窓口についての情報提供がうまくできていないようでした。今後は、専門用語を使わないようにし、よりわかりやすい言葉で説明するなど工夫してまいりたいと思います。

昨年同様、本会のヘルパーのサービス提供内容についてやヘルパーの言葉づかいや態度など人柄についても高い評価をいただきありがとうございました。

今後とも、「あなたに寄り添う訪問介護」を目指し、一層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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.7	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.9	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		6.5	7
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.5	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.5	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		12.1	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.7	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.7	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.6	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.1	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300324	オオツカ介護サービス

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	有り

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

おおむね満足して下さっている利用者様結果ですが、苦情窓口の件や、個人情報について等、契約時に、ご説明しているのですが、理解されていなかったという事がわかりました。今後は、わかりやすく説明したいと考えております。個別訪問も増やし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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0	13
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	■	3.5	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.2	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.2	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.9	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		10.6	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.9	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		11.8	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.4	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.9	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300779	ヘルパーステーション建国ビハラー

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	1	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	70.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	79.2%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ヘルパーの勤務体制につきまして皆様にご迷惑をおかけしています。各ヘルパーはシフトに欠員が生じないように連携をとってまいります。介護サービスにつきましては、訪問介護計画書を見直し皆様のニーズにお応えできますよう努めます。各ヘルパーの技術についての教育ではケース会議の充実を図りレベルアップに繋げます。苦情受付の窓口についての説明も重ねてご説明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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.8	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		5.6	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.3	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		7	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.3	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.6	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.5	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.5	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.2	11
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.7	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300902	あんしんネットワーク

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.5	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	1	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	0.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

通院時に於ける介助を主たる業務と致しております当事業所といたしましては、ユーザー様の評価を真摯に受け止め今後の課題とさせていただきます。  
当事業所では、年3回のヘルパー現任研修を実施しており、各回テーマを設け実務に沿った研修を目指しております。また毎月定期的にスタッフミーティングを開催し問題点の提議、反省、改善策等検討の場を設け、より良いサービスの向上を目指しております。  
今後も利用者様にご満足のいただける良質のサービスを提供していく所存です。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	8.3	4
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること	8.3	4
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	8.3	4
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	4.2	11
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	6.3	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	2.1	12
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	6.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	2.1	12
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	6.3	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	12.5	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	12.5	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301082	訪問介護ココロ守山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	3	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	3	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	有り

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	38	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提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%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

この度のサービス事業者ユーザ評価では、ユーザの方々に当事業所のサービスに対し、満足していただけているという結果が多く見られた。当事業所としては、この結果を当然として満足するのではなく、ユーザの方々により一層満足していただける様なサービスを目指し、知識、技術、接遇等、スタッフの教育を徹底し、更に質の高い「心の介護」を提供出来る様、スタッフ一同、一丸となって努力していきたいと考えております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.1	11
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.5	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.3	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	5.3	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	17.9	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.6	4
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.7	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.7	9
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	18.4	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.3	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301140	やさしい手小幡訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	3	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.3%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回は、高い評価を頂き感謝しております。今後ともこれに甘んじる事無く、スタッフ一同、知識、技術の向上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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.9	8
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.2	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.2	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	11.1	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	5.6	9
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.5	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		0	13
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.7	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.7	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		13.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400025	緑区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	9.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約時は署名等丁寧な説明を行っているつもりでしたが、ご家族に伝わっていない事が今回の評価結果でわかりました。この結果を真摯に受けとめ、口頭で伝えるだけでなく、その項目の文書を作成し提示していくとともに、ご家族様とも連絡を密にして、サービス改善に務めていきます。また介護保険をお客様にわかりやすく理解して頂けるよう、絵付きのサービス内容表を提示しながら説明し、お客様に満足して頂けるよう努力していきます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.4	12
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.7	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.6	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	5.5	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.3	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.1	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.8	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.2	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.3	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	20.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400082	あい愛ライフなるみ訪問介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	3	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記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	72%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価を受けて、今後のサービスをよりいっそう満足していただけるようにするために、事業所内で検討をしていきたいと思います。ヘルパーの知識や技術の向上に努め、ご利用者とのコミュニケーションを図り、きめ細かなサービスを続け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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.4	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.4	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.3	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.5	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.9	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.6	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.8	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.6	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.1	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.5	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400264	有限会社もみじ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4 ○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	3	2.7
問5 ○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	3	2.7
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問9 ○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問10 ○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14 ○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15 ○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.4	2.8
問18 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様からの平均点は2.8点という評価をいただきましたが、個別にみると問2・3・17が2.4点となっています。苦情対応の窓口があることや、個人情報の守秘義務については、契約時にしっかり説明していますが、今後は、モニタリング等の折りにも、具体例をあげながら、さらに説明を重ねていきます。又、援助時間中は、業務に追われるのではなく、利用者様と一緒に動きながら、話しを伺うことができるようにしたいと思います。ヘルパー教育を定期的に行って、利用者様のニーズに答えていきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		15.7	2
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0.7	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0.7	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.4	8
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	9.3	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.6	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.9	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		18.6	1
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.1	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.4	8
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		4.3	10
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	11.4	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400280	オーネスト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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者の方が一番気にされる接遇についての研修や訪問ヘルパー1人1人の介護技術、知識の向上につながる研修を毎月行っています。  
利用者の近況報告会を行いながら良い介護、援助ができる様にしています。利用者の方からの意見を前向きに考えよりよい事業所を目指していきたいです。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		4.2	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		5	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	9
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.3	6
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.8	3
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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	1
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.2	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	12
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.3	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.8	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.3	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.6%	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

前回同様、『説明』と『連携』についてまだ皆様から満足頂くには不十分だったと思います。それらを踏まえ、わかりやすい『説明』や各部所との『連携』が出来る様に定期的なミーティングを実施し、スタッフ一人一人の意識統一がとれる体制作りを再度徹底していきたいと思います。皆様から満足して頂ける様に安心して信頼される事業所を目指し、これからもサービスの改善に日々努めてまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.4	13
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		3.6	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		7.1	6
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.8	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	4.8	9
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.1	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	4
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.8	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.9	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.7	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400512	ニチイケアセンター桃山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用様より良い評価をいただきありがとうございます。今回の結果を受け、今後もご利用者に安心、満足していただけるサービスの提供ができるよう一層の努力を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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.1	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.4	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.4	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.2	6
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		9.6	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.6	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.2	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.6	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.6	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.2	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.1	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400538	めいきん生協南部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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.4	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	31	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.6%	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情相談窓口や個人情報の取扱いの説明を契約時に実施しておりますが、利用者の皆様にわかりやすい説明をするよう努めてまいります。また、職員・ヘルパーの研修会、ミーティング等の機会を通じて、再度、個人情報保護について周知徹底いたします。サービス提供責任者および全職員のスキルアップ研修を充実させ、利用者の皆様にいっそうご満足いただくサービスが提供できるように、尚一層の努力をしております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.4	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		4.4	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.7	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	14.4	1
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.4	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.8	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.7	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.1	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.9	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.3	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400611	ヘルパーステーションあじさい

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	1	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	3	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.9	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	1	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	1	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	1	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様には、高い評価をしていただき感謝しています。このような評価をいただくには、ご利用者様、そのご家族様のご理解がなければいけなかったと思っております。この評価に甘んじることなくヘルパー一人一人のサービスの質を高め、どのヘルパーが支援に伺っても同じサービスを提供できるようヘルパー教育に力を入れ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.1	8
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		12.1	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.6	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.1	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		9.1	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		0	13
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.6	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400835	愛ライフ訪問介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	3	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	3	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	3	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	有り	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価の結果を受け、利用者様に喜んでいただけている事がわかり、とても嬉しく思っております。愛ライフでは利用者様に今まで以上に満足していただける様外部より講師を招いて介護スタッフの社内教育を充実させ、スキルアップを図っております。又、重度の利用者様が多い為、土日祝日や夜間早朝深夜などのサービス需要も多く少しでも利用者様の要望にお答え出来る様、人員確保、スキルアップにより力を入れて利用者様に安心して在宅生活を送っていただける様、頑張っております。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	8.9	6
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	0	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	0	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	6.7	7
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	17.8	1
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	4.4	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	15.6	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	0	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	2.2	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	4.4	8
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	13.3	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	15.6	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400850	ヘルパーステーションわかば

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーが行う生活援助への御不満に 대응するには、まずケアマネの計画書の理解をスタッフ全員が同じレベルで捉える事にあると思います。次にヘルパー支援が御利用者様の自立に向けたサポートである事も同時に御利用者様、御家族様に理解して頂く事も大切な事だと感じます。契約者様以外の御家族様の洗濯、掃除は出来ない事や保存用の調理や買物は支援の範囲外である事など御不快にならない様、サービス提供責任者とケアマネがより正確に自覚と知識を持って契約書にサインを頂ける様、心がけたいと思います。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	4.3	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	2.9	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	4.3	10
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.6	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	11.4	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	10	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	5.7	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	7.1	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	14.3	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	15.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401270	ゆうな訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.9	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.9	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	45.5%	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様、御家族の生の声が聞けるため、事業運営を振り返る良い機会になっています。利用者様が安心して日常生活を過ごして頂けますように、利用者様、御家族の希望、声に耳を傾け、その時の状況、状態に応じた対応ができるように、訪問ヘルパーに対しましても、定期研修を行い努力してゆ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.8	11
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること	■	3.6	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.8	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.7	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.4	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.1	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.7	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		16.1	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	5.4	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.9	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		1.8	11
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401510	アミカみどり介護センター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.4	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.5	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.3	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.5	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価を受けとめ、ヘルパーの介護技術レベルを向上できるようにしっかりと研修を行い、お客様に安心、信頼されるよう、より質の高いサービス提供をできるようスタッフ一同努力していきたいと思っております。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.7	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3.3	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.3	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.7	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	9
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	13.3	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	13.3	2
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		3.3	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		16.7	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	10	4



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500014	快適ライフセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	1	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご契約時の苦情相談窓口、個人情報取り扱い等についての説明にご満足いただけていない評価が低かった点に関し、わかりやすい説明ができるよう、社員一同努力致します。自由記載欄にご記入いただきましたご本人様、ご家族様の貴重なご意見を励みにして、今後も心の通ったサービスを提供できるよう、元気に頑張ります。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.1	9
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること		2.5	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.9	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.3	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		10.1	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.8	10
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.8	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	15.2	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.7	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.9	5
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500048	名東区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	1.9	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.6	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口についての説明と個人情報の取扱についての説明の2項目につきまして、厳しい評価をいただきました。これまでもお客様にわかりやすく、伝わりやすい説明について努力してきたつもりですが、今後は補足説明や例示を交えた、より一層のわかりやすい説明に努めてまいります。また、初回契約時以外にお会いする機会にも改めて説明させていただくなど、お客様のご理解がいただけるよう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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.8	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.6	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	11.4	3
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.9	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.3	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.6	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		16.7	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.5	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500196	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.5	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.5	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.3	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.5	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.5	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

全体の評価と共通して点数が低い問いが苦情受付窓口についての説明がありますか？でした。前回も同じ評価だった為、説明の為、別紙を作成し解りやすくしたつもりでしたが理解していただけていませんでした。この評価を踏まえ、説明の仕方を利用者に解りやすくもっと具体的に説明していきたいと思います。不満や疑問をかかえられどこに話せばいいのか悩んでおられる事も想定し、事例をあげながら説明する等し、不安なくサービスが使ってもらえ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.8	12
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	3.6	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	3.6	8
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	12.5	2
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	7.1	7
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	3.6	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	12.5	2
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	8.9	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	1.8	12
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	3.6	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	10.7	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	12.5	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	17.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500204	ニチイケアセンター名古屋東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価を踏まえ、サービス契約時の内容や目的についての分かりやすい説明に、より一層心がけて行きます。また、サービス開始後も現在の状況に満足せず、利用者様及びご家族の状況を把握することで、改善すべき点はないかと常に意識していきます。ミーティングの機会を利用し、スタッフ1人1人のモラルそして技術の向上に今後も努め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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.7	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		8	6
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.3	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.7	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	10.7	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.3	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	9.3	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8	6
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500220	極楽苑訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.5	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	1	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.5	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	98%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

スタッフによるサービスの差については、現在もミーティングや連絡ノート等によって確認を行っておりますが、責任者の同行による訪問ヘルパーのサービス内容確認が不足していると感じております。今後は、今まで以上にモニタリングに力を入れ、ご納得いただけるサービス提供に努めてまいります。また、長くご利用いただいている皆様とは、馴れ合いの関係とならないよう、言葉遣い等にはより一層注意してまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	4.8	10
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	4.8	10
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	1.6	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	3.2	12
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.7	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	6.3	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	5.6	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	7.1	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	12.7	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	9.5	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	19	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500279	株式会社名東介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.5	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.8	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	1	2.3	2.4	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.2%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回は、平均点以上7項目、同点7項目、平均点以下7項目という結果であり、全体的に平均点を頂いたと思う。平均点を頂けなかった項目は、契約時の説明に関するものであるため、今後は今まで以上にゆっくりとていねいに説明していくように、心がけていきたいと思う。また、自社評価とユーザー評価とも厳しい点であった「サービス提供責任者等が適宜訪問しているか」という項目については、できるだけ利用者様のご意見や状況の把握に努め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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.9	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	11
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	8.9	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		6.9	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.9	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.9	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.9	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.9	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		13.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500287	ヘルパーステーション名東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.4	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.4	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.6	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

反省すべき点が明確になり、今後の指導方針に役立てて行きたいと思います。  
自由記載欄にいくつかコメントをいただき、喜び、反省等を感じ、今一度ヘルパー業務のあり方を見直してみたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.4	7
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		2.9	10
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.9	10
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	7.4	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.9	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.8	4
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.7	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.8	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500444	いのこし在宅介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.3	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.5	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.8	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	3	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.7	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー様より頂きましたご意見・ご感想は今後のサービスに反映できますように努めてまいります。また、今回スタッフの都合により複数の退職者が出たことによりユーザー様に多大なご迷惑とご心配をおかけしました事を心よりお詫び申し上げます。スタッフの交替がありましてもユーザー様に不安を与えてしまうことのなきようにスタッフ一同努力してまいります。今後とも宜しくお願い申し上げます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.8	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3.6	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	14.3	2
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	3.6	8
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		1.8	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.9	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.7	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.7	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	19.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500485	介護サービス「緻」こまやか名東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったと感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の調査にご協力いただきましたご利用者様、ご家族様には貴重なご意見、評価をいただき、誠にありがとうございました。生活援助については、介護保険のできる範囲で、ご理解をいただきながら、気遣い、心遣いを忘れることなく、スタッフ一人一人が質の良いサービスを提供できるよう努力して参ります。又、心強い言葉をいただいたことにも感謝致します。今後ともよろしくお願い申し上げます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.2	8
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		5.2	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.4	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.2	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	16.7	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.3	5
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.1	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.3	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		3.1	11
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	14.6	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501202	愛・I ホームヘルパーステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.7	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.9	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	90.9%	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%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果をふまえ、利用者様とご家族様がヘルパーの知識や技術に十分には「満足」されていない点、体調や精神状態への気配りが不十分な場合がある点について、評価の結果をヘルパー全員で確認し、定期的に行っている学習会で必要な知識と技術について学習していきます。また契約書や重要事項説明書、苦情窓口、個人情報保護についての説明が不十分である点については、管理者とサービス提供責任者が定期的に利用者様を訪問し、ご本人に繰り返し説明を行っていけるよう計画していきます。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	4.3	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	2.1	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	2.1	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	8.5	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	8.5	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.5	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	8.5	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	4.3	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	4.3	9
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	6.4	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	12.8	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	12.8	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	17	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501210	めいきん生協名東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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.8	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.6	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	0	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.5	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	2	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約等の説明に関しては、毎年ユーザー評価が自己評価より低いので、引き続き具体的にわかりやすい言葉でお話するよう努めたいと思います。全体的には、満足どちらかと言えば満足という評価だったが、自己評価よりも低い部分については、利用者様に対して体調や精神状態などの気配りに注意して、連絡報告を密にでき細かい対応を心がけていきたいです。また生活援助に対する評価にバラつきがあったため、特に調理や掃除については、利用者様に確認をして対応の仕方をしっかりヘルパーに伝えたいと思います

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	3	11
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること	4	9
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	3	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	3	11
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	6	7
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	9	4
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	4	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	7	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	14	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	17	1
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	16	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501426	そよ風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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	3	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.9	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.7	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	68.2%	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果より、事業所としてのサービスについては自社評価よりも高い評価を頂き、この結果に倣える事なくプロのヘルパーとしての研修・指導を強化して参りたいと決意を新たにしております。また契約時の項目については、怠りなく説明していたつもりですが、ユーザー側からはご理解を頂けていなかった事を踏まえ、今後はより判り易く説明するよう工夫が必要と反省をし、今後に生か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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.1	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		0	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.1	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.3	10
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	11.1	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.4	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.7	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.7	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	15.6	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.8	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600038	天白区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.5	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.9	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.8	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	3	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	3	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.7	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーのサービスや対応に高い評価、ご意見いただきありがとうございますございました。苦情窓口、個人情報等も含めサービス開始にあたっての事前説明につきましては、ご利用者様やご家族様が納得していただけるようわかりやすい説明を心掛けてまいります。今後も皆様に安心感・信頼感を持っていただけるようヘルパーの資質向上に努め、満足いただける事業所をめざし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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.2	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		5.1	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.5	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.3	8
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	9.5	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.9	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.8	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.4	10
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.4	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.2	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600152	ニチイケアセンター野並

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.5	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.2	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.7	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.7	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.6	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.4	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.6	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	2	2.3	2.5	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.6	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

御利用者様からの御意見を謙虚に受けとめ、ヘルパー一人一人の知識や技術を磨く事で、安心して在宅で生活していただける様、努めてまいります。利用者様の日々の体調の変化を見逃す事のない様、何か異常がある時には、早急に対応させていただける様な態勢をとっていきます。利用者様からのご意見、要望には常に耳を傾け、一日でも長く住み慣れた家で生活していただける様最大限の努力をして参ります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		9.9	2
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.2	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		3.7	11
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.6	4
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.7	11
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	8.6	4
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	8
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.6	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.2	10
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	7.4	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.6	4
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.9	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600244	訪問介護事業所高坂苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	2	2.5	2.7	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	1	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.8	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	2	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	有り	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回いただきました貴重なご意見については今後の事業運営に反映できるようにさせていただきます。ご利用、ご家族の不安が少しでも軽減し、安心して日常生活が送れるように改善・技術向上に努めてまいります。

### 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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	1.4	13
イ ○口こみで評判が良いこと ●口こみで評判が良いといわれること	2.9	11
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	4.3	9
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	11.6	3
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	8.7	5
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	8.7	5
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	5.8	7
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	5.8	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	2.9	11
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	4.3	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	11.6	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	13	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	18.8	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600368	チェリッシュケアセンター

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.6	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.6	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	2.9	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.9	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.8	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	1	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.9	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

事業者と利用者の意識の差(重要度)が大きかったのは、接遇や、コミュニケーションを取る事でした。利用者の皆様は、介護技術や訪問介護のサービス内容はもとより、介護職員の言葉使いや、身だしなみ、態度、不満や苦情等に対して親身になって対応してくれる事を重要と考えています。この結果を踏まえ、今後は介護職員に対する接遇教育等に力を入れていきたいと思えます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。  
●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	9
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		2.1	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		1.1	13
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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	9
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.2	11
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.6	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.6	3
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		9.5	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	7
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.5	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.4	7
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.6	3
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.8	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600434	ニチイケアセンター元八事

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.7
問2 ○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.7	2.5
問4 ○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	2	2.7	2.8	2.7
問5 ○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問6 ○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	3	2.7	3	2.8
問7 ○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	3	2.8
問8 ○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していただけますか	2	2.7	2.9	2.8
問9 ○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応していただけますか	3	2.5	2.9	2.8
問10 ○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守っていただけますか	3	2.7	3	2.9
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.9	2.8
問12 ○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.8	2.7
問13 ○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	2	2.6	2.9	2.8
問14 ○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.7	2.7
問15 ○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	2	2.5	2.9	2.7
問16 ○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行っていただけますか	3	2.6	2.9	2.8
問17 ○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていただけますか	2	2.6	3	2.8
問18 ○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけていただけますか	1	2.3	2.9	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.9	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様より、大変ありがたい評価を頂きましたが、事業所として、サービス提供責任者としての課題は数多く残りました。今後は、評価項目を再チェックしながら、サービスの質の向上に取り組んでいきたいと思っております。サービス提供責任者の責務が、なかなか果せずにいます。ご利用者様宅を、適宜訪問し、意見、要望を伺い、状況を常に把握し、サービス向上に、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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		1.1	13
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		9.5	4
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.1	12
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	5.3	10
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.4	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.4	5
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.3	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.5	3
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.7	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	18.9	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600517	愛モアヘルパー

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

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	2.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.8	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	3	2.4	2.8	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	2	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	3	2.1	2.7	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.7	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	2	2.3	2.8	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	3	2.3	2.8	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	3	2.2	2.8	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

新規契約時から訪問介護計画の作成や変更においても、明確な説明方法の検討を行いご利用者様やご家族様に、十分にご理解が頂ける様、努力致します。また、ヘルパー研修の定期的な開催を継続して行く中で、研修内容のより充実を計り、介護の知識や技術の高上をめざし、それと共に礼儀や援助の基本に立ち返る事によって、反省を促しながら、ヘルパー全体が質の高上に努め、ご利用者様やご家族様に、ご満足頂ける様なサービスを行って行きます。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	2.8	11
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること	1.9	12
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと	1.9	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	9.3	5
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	5.6	9
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	11.1	2
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	7.4	6
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	4.6	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	7.4	6
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	7.4	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	11.1	2
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	11.1	2
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	18.5	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	あたたかい心相生山ケアセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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を、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.3	2.7
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	3	1.8	2.5
問4	○訪問介護計画は、利用者やご家族の同意のもと、自立支援に向けた適切なものになっていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、ご本人の自立を支援する適切なものとなっていますか	3	2.7	2.3	2.7
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●訪問介護計画は、必要に応じて適宜見直しを行ってくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問6	○利用者や家族から曜日や時間などの急なサービス変更の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●ご本人やご家族が曜日や時間などの急なサービス変更を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問7	○そのほか、利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●急なサービス変更以外でも、ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.8
問8	○サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.8
問9	○ヘルパーに関する希望（例えば性別等）に対応していますか ●ヘルパーの性別等について希望を申し出た場合、柔軟に対応してくれますか	3	2.5	2.3	2.8
問10	○ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●ヘルパーは、約束の訪問日時（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間）を守ってくれますか	2	2.7	2.6	2.9
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか	2	2.4	2.7	2.8
問12	○介護の知識や技術について、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか	3	2.3	2.6	2.7
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な気配りをしてくれますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○利用者は、生活援助サービスについて、満足していると思いますか ●ヘルパーの行う生活援助（調理・掃除・洗濯など）には満足していますか	2	2.1	2.4	2.7
問15	○訪問介護サービス全般において安全・衛生面に万全な体制をとり、適切な介護を行っていますか ●ヘルパーは安全面・衛生面に十分な気配りをしてくれますか	3	2.5	2.6	2.7
問16	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを行っていますか ●ヘルパーは依頼したサービスを、約束の時間内できちんと行ってしてくれますか	3	2.6	2.9	2.8
問17	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか	2	2.6	2.7	2.8
問18	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者または管理者が、適宜お宅に来て、ご本人やご家族の意見を聞くなど、状況の変化を気にかけてくれますか	3	2.3	2.2	2.7

問19	○ケアマネジャーと連携や調整がとれていますか ●サービス提供責任者とケアマネジャーは、サービス時間やサービス内容などについて、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問20	○訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか ●訪問介護サービスを利用することで、ご本人のふだんの生活がしやすくなったとお感じですか	2	2.3	2.4	2.7
問21	○利用者は、訪問介護サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所の訪問介護サービス全般について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.7

### 特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	無し	無し

### 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	11.6%	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	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	140%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザの負担・不満につながっているのは、それぞれの役割（ケアマネジャー・事業所・ヘルパー）が連携できていない部分がある為だと思われるので、積極的に繋がっていけるように努力していきます。  
ヘルパー変更時の引継ぎ強化の為にサービス提供責任者の同行を必ず行なうようにしていきたいと思います。

### 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが訪問介護サービスを利用していく上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○早朝・夜間のサービスにも対応すること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	8
イ ○口コミで評判が良いこと ●口コミで評判が良いといわれること		3.3	8
ウ ○事業所の知名度が高いこと ●事業所の知名度が高いこと		0	12
エ ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービ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
オ ○サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者がモニタリングを行うこと ●サービス提供時以外でも定期的にサービス提供責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	10	4
カ ○個人情報等を、絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	6.7	6
キ ○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情等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
ク ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応すること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.3	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	8
コ ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		0	12
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所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	1
シ ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていること ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10	4
ス ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		20	1