

平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.1	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.7	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	2.3	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	2.4	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	3	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	6.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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まして、誠にありがとうございました。苦情受付窓口や個人情報使用にかかる同意書の説明につきましては、これまで以上にお客様に充分ご理解いただけるような説明に努めてまいります。また、お客様からのサービス内容についてのご希望をよくお聞きし、ご満足いただけるよう心掛けるとともに、ご不満やご不安についても迅速に対応するよう努めてまいります。今後ともお客様に安心して訪問介護サービスをご利用していただけるよう、質の高いサービスの提供を心掛けてまいります。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		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		3.2	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	■	10.5	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	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	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	■	6.3	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		7.4	5
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		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	■	11.6	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		5.3	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	■	16.8	1

平成22年度名古屋市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	2.8	3.0	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	2.4
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	3.0	2.1	2.6
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	3.0	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	2.7	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	3.0	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	3.0	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くれますか	3	2.7	3.0	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	3	2.4	3.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	21.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

毎月2回の研修会を行い、ヘルパー全員が利用者の要望に応えられるサービスの提供に努めます。

### 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		5.3	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		5.3	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		2.6	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	■	7.9	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		13.2	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		5.3	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	■	5.3	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		2.6	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.6	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	■	2.6	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		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	■	10.5	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	■	21.1	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	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	2.8
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	2.7	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	2.9	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	2.4	2.8
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	2.1	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	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	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。

今回のユーザー評価で、不満や苦情の対応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。今後は不満や苦情の対応のし方を改善し満足して頂けるようサービスを行っていきたいと思います。そして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	事業者	利用者 %	利用者 順位
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	■	11.3	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		0.0	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		0.0	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	■	7.5	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		11.3	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		9.4	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		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	■	11.3	2
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		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	■	5.7	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		9.4	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	■	13.2	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	2.6	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	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

苦情相談窓口の説明は、ここ数年評価が低い。長期の利用になる方には、口頭で説明しているが、評価につながらないため、文書での説明に変え、御家族にも理解していただけるようにしなければならぬと思いました。評価結果が全体平均より低いことを真摯に受けとめ、改善するよう努力していきたいと思えます。

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

次の表は、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		0.9	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		2.7	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	■	10.7	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		5.4	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	■	10.7	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	■	9.8	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		5.4	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	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		8.9	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		10.7	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	■	9.8	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	■	16.1	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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くれますか	3	2.7	3.0	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	2.4	3.0	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	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	2.9	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今年もユーザーの方々に高い評価をいただき、感謝しています。やはり訪問サービスの要はヘルパーの力量と各関係機関との敏速な連携が欠かせないと、改めて感じました。今後もヘルパーの育成、教育に努め、事業所内での連絡や報告を密にし、利用者が在宅で安心して生活できる様なサービスを心掛けたいと思います。また、サービスに携わるにあたり、さまざまな個人情報を共有する事になりますが、その管理やヘルパー個々の自覚を再度確認し、責任を持って言動する事を義務付け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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		1.7	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		2.5	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	■	5.0	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		9.2	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	■	10.0	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		10.0	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		5.0	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	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	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	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	■	14.2	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	■	16.7	1

平成22年度名古屋市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
2370100667	らいふさぽーと「遊」

1. 事業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	2.8	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	2.0	2.4
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	3.0	2.2	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2	2.4	3.0	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	2.6	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	2.2	3.0	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	2.2	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	2.5	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	2.7	2.8
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	2.6	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	2.2	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	2.6	2.8
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	2.1	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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.3 %	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	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

	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	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		0.0	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		0.0	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	■	6.3	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		12.5	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	■	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	■	10.4	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		2.1	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	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		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	■	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		8.3	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	■	18.8	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.2	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	2.8	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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をいただき感謝いたします。昨年改善ポイントとして掲げたケアマネジャーとの連携について、またヘルパーのサービス提供の内容、接遇に対して良い評価をいただきました。苦情受付窓口についての説明が不十分であるとのこと指摘をいただきましたので、契約時に限らずモニタリングの際等にも重要な事についての説明を行い、ご利用者様に更に安心してサービスを利用していただける様取り組んでいきます。

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

次の表は、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		5.3	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		1.3	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	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	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		8.0	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	■	5.3	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	■	9.3	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		9.3	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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		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	■	10.7	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		10.7	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	■	17.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.6	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	2.9	2.8
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	3.0	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	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	2.7	2.8
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	2.1	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	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	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。

事業者自己評価・ユーザー評価の結果をいただき、ご利用者そのご家族のご協力に感謝いたしております。かがやきとしましては、今後個人情報やサービス事業所相談窓口についてのご説明を契約時等にきちんとご説明しご理解いただけるようつとめてまいります。ご利用者のみなさんが在宅生活を笑顔で安心して過ごしていただけるようご利用者の立場にたってお手伝いさせていただきたいと考えております。家族介護での困り事、悩み不安などにも少しでもお力になることができましたら幸いです。

### 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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		3.0	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		1.0	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		0.0	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		10.0	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		7.0	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		11.0	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	■	9.0	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		3.0	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.0	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		8.0	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	■	10.0	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	■	14.0	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	■	17.0	1



平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.8	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	3	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	3	2.5	2.8	2.8
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	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	2.9	2.8
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	2.1	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	17.4 %	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様から、契約書や重要事項説明書などについての説明不足を受け、私達もサービス利用の上では大切な事ですので重点を置き説明しておりますが、苦情相談窓口や個人情報の利用についての説明は、今後も解っていただけるように丁寧に説明していく所存です。また、サービス提供責任者が適宜お宅に訪問し、ご本人やご家族の意見を伺う機会を増やし、状況の変化をもっと気かけ、サービス向上に努めたいと思います。

主な感想の中で、ヘルパーの仕事をご理解いただき、あたたかい言葉をいただき、感謝しております。今後もヘルパー一同、心を合わせサービスを提供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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		2.5	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		2.5	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	■	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	■	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		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	■	5.1	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		6.3	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.5	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		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	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		12.7	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	■	15.2	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	2.7	3.0	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してくれますか	3	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	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	2	2.5	2.9	2.8
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	2.1	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	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	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。

当事業所は、「あなたらしさを応援します」をキャッチフレーズにお客さまにサービスを提供しております。この度の評価結果をふまえ、これまで以上にお客様やご家族様に対する説明責任を十分に果たすことを意識し、より丁寧にわかりやすい説明に努めて参ります。また、お客様等の信頼を深めるべく、安心して心地良くご利用いただけるよう、ヘルパーはもとよりサービス提供責任者も含め事業所全体で、接遇や介護技術・知識の向上に努め、お客様の尊厳ある生活を支援して参ります。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		2.7	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		4.5	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		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	■	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		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	■	8.1	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	■	9.9	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		5.4	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	■	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		4.5	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		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	■	19.8	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.2	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.9	2.8
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	2.1	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	30.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

皆様より、貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。今回の評価において、まず契約時の各説明について十分な理解を頂ける説明ができていなかったことをあらためて感じ、再度より丁寧な説明に努めます。又、サービスについてはご利用様のニーズにまだ十分に答えることができていない為、より信頼関係を高められるように各スタッフの接遇マナーや知識・技術に向上に向けた研修の充実及びサービス提供責任者も含めスタッフの連携を高めて隠れたニーズにも答えることができるよう一丸となり努力いたします。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		0.0	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	■	12.9	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		11.3	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		11.3	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	■	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		4.8	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.7	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	■	6.5	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	■	8.1	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		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	■	12.9	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	3	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	2.8
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	2.5	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	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	2.4	2.8
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	2.1	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	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。

個人情報の保護、苦情の窓口、契約の内容、重要事項の説明もきちんと説明をしておりますが、まだまだ説明不足である事がわかりました。生活援助は、利用者様の満足度がなかなか得られず、今後は、今まで以上に、ヘルパーに利用者様のやり方を聞き入れる事を指導していきます。利用者様の急な変更、サービスの不満の対応は、要望を聞き入れているつもりでしたが、つもりでなく、大丈夫と言える様ヘルパーの確保も踏まえ、ヘルパーの指導、責任者としての責務も、時間を作り、コミュニケーションを持ち、信頼関係を構築していきたい。

### 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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		5.7	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		2.8	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		4.7	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	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		9.4	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	■	9.4	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	■	7.5	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		4.7	10
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		5.7	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		10.4	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	■	10.4	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	■	13.2	1



平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	9.6 %	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。

ユーザー評価の結果、昨年の課題である「サービスにたいしての不満・苦情を申しでたときの素早い対応」に対して、今回もいい評価はいただけませんでした。これに対し、事業所として、昨年以上の取り組みをしていかなければと思っております。具体的には研修などを通じて素早い報告・対応ができるよう検討してまいります。またよい評価をいただいたものはより一層充実したものにし、お客様の「その人らしい自立した生活」が送れるよう、ヘルパー・サービス提供責任者ひとりひとり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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		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		3.6	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	■	9.8	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	■	8.0	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		8.0	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	■	4.5	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		7.1	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	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		8.9	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	■	9.8	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		8.9	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	■	17.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	2.9	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

この度は当社を評価頂きありがとうございました。⑬「ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること」⑩「ケアマネジャーと十分な連携が取れている事」など、全体に良い評価を頂き大変嬉しく思っております。今後も今まで以上に、スタッフ一同サービスの向上に向け努力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。

	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		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		5.4	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	■	8.1	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		9.0	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	■	6.3	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	■	8.1	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		3.6	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	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		11.7	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	■	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		8.1	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	■	18.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	3	2.5	2.8	2.8
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	2.7	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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	29.1 %	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。

今回もご利用者様からの良い評価を頂き嬉しく思っております。この評価を継続していく為にも、研修や会議への参加を促しサービス提供責任者初めヘルパーのスキルアップを図っていきたく思っております。  
又このユーザー評価結果もヘルパーミーティング等で発表し認識してもらおう等、サービスの質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。

	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	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		3.7	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		5.2	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	■	10.4	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		5.2	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		6.0	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		2.2	12
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.0	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		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	■	14.2	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	■	12.7	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	■	20.1	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	3.0	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	3.0	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	3.0	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くれますか	3	2.7	3.0	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	3	2.4	3.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	2.8	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	2.8
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	3.0	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	2.1	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	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	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。

ヘルパー教育ができていないと評価を受けた点ですが、今一度ヘルパー教育を見直し研修の回数を増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。

	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	■	7.9	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		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		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		5.0	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		3.6	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		5.0	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	■	13.6	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	■	13.6	3
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		14.3	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	■	3.6	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		10.0	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	■	15.0	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.1	2.6
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	2.7	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	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	2.6	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	3	2.5	2.7	2.8
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	1	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	2.8
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	2.1	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	26.8 %	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

訪問介護サービス全般については、全体平均を上まわる評価をいただき、今後の励みとなりました。  
 契約時のご説明については、いただいたご意見の対策として契約時以外の訪問時に、再度お伝えして行くことに致しました。  
 温かい言葉も頂き感謝しておりより一層、安心・安全、そして満足いただける介護をめざして努力していきます。

### 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	事業者	利用者 %	利用者 順位
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	8
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		0.0	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		3.5	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		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		7.0	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	■	4.7	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	■	9.3	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		8.1	5
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		7.0	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	■	14.0	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		4.7	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	■	18.6	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.5	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	2	2.4	2.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.6	2.8
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	2.9	2.8
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	2.1	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	92.3 %	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	58.3 %	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。

訪問時のサービス内容については、不満を持たれているとの評価がなく、日頃のサービスがご利用様のニーズにあったものを提供できていた事と受け取り、これからも全てのご利用者様に満足して頂けるように更なるサービス向上に取り組んで参ります。ヘルパーの性別については、今年度男性ヘルパーを確保することができましたが、訪問員増には至っておらず、スタッフ数の確保に努めて柔軟に対応できるようにしていきたいと思っております。契約時の説明や計画書等については、初回の説明だけでは不十分だと考えられます。書面と口頭で説明させて頂いておりますが、いつでもどのスタッフでもご利用様とご家族様に説明でき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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		1.7	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		5.0	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		0.0	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	■	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		6.7	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	■	3.3	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	■	6.7	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		10.0	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	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		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	■	13.3	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		10.0	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	■	18.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	3.0	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	2	2.5	2.9	2.8
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	2.9	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	3.0	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	2.8
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	2.1	3.0	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	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をふまえ、苦情相談窓口についての説明が少し不十分でありましたので今後はわかりやすい説明ができるように努めます。  
前年よりも全体的に高い評価を頂き感謝しております。今後とも更なる高い評価を目標に、サービス提供責任者及びヘルパーのスキルアップ研修を充実させ、利用者様に満足のいくサービスが提供できるように努めていきます。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		0.0	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	■	8.5	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		0.0	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		4.9	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	■	15.9	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		3.7	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	■	13.4	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		3.7	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.2	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		4.9	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	■	7.3	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		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	■	17.1	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	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	2.6	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	2.2	3.0	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	2.2	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	2.9	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	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.7	2.8
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	2.1	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	11.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

### 4. サービスの提供または利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		0.0	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		5.9	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		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	■	5.9	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	■	2.9	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	■	14.7	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	■	5.9	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		8.8	5
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		5.9	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	■	10.3	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		13.2	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		19.1	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	3.0	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	2.7	3.0	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してくれますか	3	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.8	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

当事業では、御利用者様が永年暮らして来られた地域で安心して過して行けるようサービス提供を行っております。今回の評価結果を受け、御利用者様と御家族の意何を確認しながら適確な状況把握とサービスの提供が出来る様一層の努力をと思っております。  
ヘルパーの接遇、技術力の面においても事業所内研修や個人面談等を通じて指導、周知改善をして参ります。

### 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。

	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		3.8	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		6.0	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		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		6.0	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		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	■	9.0	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	■	12.0	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	■	3.8	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.5	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		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		2.3	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	■	12.0	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	■	15.8	1

平成22年度名古屋市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
2370302289	介護事業所 ピースケア

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	3	2.8	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	3.0	2.4
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	3.0	3.0	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	2.1	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.3	2.8
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	2.5	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	3.0	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	2.4	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	2.5	2.8
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	2.4	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	2.1	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	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	72.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回の評価結果を見て、必ずしも事業者と利用者様の思いが一致していないということがハッキリしました。自社の思いよりも、利用者様が何を望んでいるのかをよく考えて、ケアに入る必要があると思います。評価結果を検討して、まず一番にヘルパー教育の徹底とモチベーションの向上を目指し、安心感と信頼感をもっていただけるようなケアの統一とヘルパー全員のレベルアップを図りたいと思います。言葉づかい、態度や身だしなみの再教育も必要と再認識しました。利用者様の疑問に答えることができ正しいその方に合ったケアが出来るよう、知識面での勉強の機会も増やし、相手の身になり利用者様の思いに近づけるよう、自立に向け支援いたします。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	■	0.0	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		3.3	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		1.7	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	■	10.0	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		13.3	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		13.3	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	■	13.3	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		8.3	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	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		13.3	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	■	1.7	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	■	11.7	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		10.0	6

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.6	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	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	2.8
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	2.1	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	16.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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おいて、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いただけますように、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配り、お客様に気持ちよくご利用いただける事業所になれるよう、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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		2.7	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		1.8	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		5.4	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	■	10.8	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		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	■	9.9	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	■	10.8	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		6.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.7	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		2.7	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		12.6	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	■	11.7	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	■	16.2	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	1	2.5	2.8	2.8
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	2.8	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	2.6	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	2.8
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	2.1	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	39.5 %	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

概ね良い評価をして頂けたと思いますが、苦情・個人情報等の契約関連で一部ご理解を得られていない結果でした。この点を踏まえ今後契約の際にはより分かりやすく丁寧な説明を心掛けて行きたいと考えます。尚、ユーザー評価の回収率が思いの外悪かったので次回はこの点にも注意し、もう少し回収率が上がるよう改善していきたいと考えます。

### 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。

	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		2.6	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	■	5.3	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		1.3	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		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	■	13.2	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		9.2	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		5.3	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.6	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		6.6	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		9.2	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	■	10.5	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	■	14.5	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	3.0	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	2.2	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

現状、予防・生活支援が多く、ヘルパーにより質のムラがない様、勉強会・申し送りファイルにて、意見交換を行っています。  
ご利用者がヘルパーが来るのを心待ちにし、それにより少しでも日常の自立支援につながればと思います。  
同時に、知識・介護技術の向上に努めます。  
毎年の課題である契約事項等の説明を引き続き徹底していきます。

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

次の表は、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		1.7	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	■	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		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		5.8	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		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		12.4	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	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		0.8	13
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.6	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		6.6	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	■	7.4	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	■	14.9	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	■	16.5	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	3	2.5	2.8	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自由記載欄で、スタッフの配慮の無さについてご意見を頂きました。大変不快な思いをさせてしまい申し訳なく思っております。早速、社内ミーティングにて、話し合いました。今後、満足して頂けるようサービス提供に努めて参りますのでよろしくお願い致します。

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

次の表は、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		3.0	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		1.0	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		2.0	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		10.1	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		6.1	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	■	8.1	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		8.1	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		5.1	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	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	■	10.1	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	■	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	■	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	■	18.2	1

平成22年度名古屋市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
2370400810	杉の木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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様の、意見、希望を真信に受け止め、これからの仕事内容に生かせていきたいと思っております。利用者様の評価結果の、夜間対応や、日曜日対応など出来る様に、改善する様に、努力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。

	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	■	6.7	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		1.3	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		0.7	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		4.0	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		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		6.0	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	■	12.7	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	■	14.7	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	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	■	16.0	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		2.0	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	■	6.0	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		17.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	87.5 %	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	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	82.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約時に説明する事項について、点数が低い事、ヘルパーの言葉づかい、態度、身だしなみ、介護技術や知識、生活援助についても評価が低かったり、不満の方もおられます。今後、ヘルパーの介護技術、接客マナーなど研修を見直し、満足の頂けるようスキルアップを図ります。  
ご利用者、介護者がサービスを利用するにあたり、何がわからないのか、何が知りたいのか考えます。契約時だけでなく、その都度お話しをして行きます。

### 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。

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
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		4.0	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		1.0	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		5.0	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	■	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	■	7.9	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		11.9	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	■	10.9	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		5.0	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		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	■	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		7.9	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	■	14.9	1



平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	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	2.4	3.0	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	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	2.7	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

前回、ケア内容に差があるとの指摘を受け、ヘルパー一人一人が努力を重ねていますが、ご希望に添えるだけの技術がまだ身に付いていないのかなど、感じております。コミュニケーションの方法も考え、くり返しの研修で不得意を克服し、ご希望に添える技術を提供できるよう、さらなる努力を重ねて行きます。

### 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	2.6	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	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	0.0	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	12.0	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	5.1	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	9.4	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	10.3	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	5.1	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	5.1	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	11.1	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	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	8.5	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	17.9	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.0	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.4	3.0	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	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.8
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	2.8
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	2.1	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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いきたいと思えます。また知識や技術にも満足して頂けるよう、いっそう研修に力を入れ、サービスの質の向上を目指し、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		0.9	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		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		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	■	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		9.4	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	■	11.3	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		5.7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.5	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		5.7	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	■	10.4	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	■	11.3	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	■	17.9	1

平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.0	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.7	2.8
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	2.7	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

今回の評価結果から、苦情相談窓口についての説明が不十分であることが分かりましたので、今後は分かりやすく丁寧な説明を心がけていきます。また、お客様が事業所、ヘルパーに対して安心感、信頼感をもてることや、十分な連絡、調整がとれていることを望んでいることも分かりました。ご要望に応じていけるように、スタッフ全員で評価結果に対して見直しを行いたいと思います。今後もお客様にとって身近かな存在になれるよう、ヘルパーの質の向上に努めていきます。

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

次の表は、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		5.3	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		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		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	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	■	5.3	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		9.6	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	■	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	■	7.4	7
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		6.4	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	■	11.7	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		9.6	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、信頼感があること	■	17.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	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	2.8
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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	11.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

お客様から全体的に高い評価をいただくことができました。  
とり分け、ヘルパーの時間管理・言葉づかいや態度・身だしなみ・介護の知識や技術の評価が極めて高く、私どものサービスが多くのお客様に満足いただいていることを実感するとともに、高い評価を維持できるような一層の努力をしなければならないと責任を感じています。  
そのために、十分な評価がいただけなかった苦情相談窓口及び個人情報の取扱の説明について、日頃からお客様に声をかけさせていただく等、ご理解に努めて参ります。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		2.3	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		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		10.2	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	■	9.1	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	■	9.1	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	■	8.0	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		8.0	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	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		3.4	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		8.0	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	■	10.2	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	■	18.2	1



平成22年度名古屋市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

1. 事業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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.8	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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。

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きます。また、教育・指導も継続し、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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		1.9	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	■	1.9	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		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	■	7.8	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	■	9.7	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	■	6.8	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	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		10.7	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		9.7	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	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22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	3.0	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	2.7	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	3	2.5	2.9	2.8
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	3.0	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	2.9	2.8
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	2.1	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	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	25.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

介護保険での訪問介護サービスも10年が過ぎ、11年目を向え、今までのサービスでの問題点、改善点をふまえて、適正かつ良質なサービスに向けての研修、サービス提供責任者又ヘルパーを交えた会議を重ねていくうちに、利用者さんの声に耳を傾け、形式的なサービスではなく、本人のニーズをしっかりとらえ、らしく生きていくための真のニーズは何かまで考え、利用者さん自身も目標に向かって生き生きと努力していただけるようにサービスを考えていこうでした。提供責任者が自覚を持ち、ケアマネジャーと連携し、更にはヘルパーの指導、相談には時間をかけ継続的にサービス提供に取り組んでいくよう努力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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		6.0	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		3.0	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		4.3	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	■	8.1	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		9.4	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	■	4.7	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	■	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		8.5	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	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		8.1	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		6.8	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	■	9.8	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	■	17.5	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	3.0	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	1	2.4	3.0	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	26.5 %	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	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。

利用者様とご家族様が安心して在宅生活を送って頂けるようにきらめいと職員一同一丸となって、よりよいケアを心がけていきたいと思えます。  
ユーザー様から頂いた温かいコメントをきらめいとスタッフにも研修等で伝えていきたいと思えます。  
アンケートに参加頂き、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		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		3.9	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		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		11.8	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		6.3	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	■	9.4	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	■	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		2.4	11
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		6.3	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	■	14.2	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	■	12.6	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	■	15.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	2.8
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	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	2.7	2.8
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	2.1	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	21.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様、おひとり、おひとりのニーズに対応でき、心の中のケアを心掛け、一緒に共に生かされている在宅生活での支援を行なっていきたいと思います。

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

次の表は、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		3.1	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		2.1	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		7.3	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	■	8.3	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		5.2	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		10.4	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	■	3.1	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		8.3	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.4	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	■	8.3	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		7.3	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	■	13.5	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	■	12.5	2



平成22年度名古屋市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
2370500627	福祉の幸鳥居訪問介護事業所

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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.2	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	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	2.8	2.8
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	2.1	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	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

### 4. サービスの提供または利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	2.0	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	1.0	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	2.0	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	13.1	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	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	8.1	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	5.1	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	7.1	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	6.1	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	12.1	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	12.1	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	18.2	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約書など、口頭で読み合せをし万全を期しておりますが、今後は苦情受付窓口の件ならびに個人情報に関する件については特に留意し、ご利用様に正しく理解して頂けるよう、ていねいな説明を心がけます。またささいなクレームについて迅速な対応で臨むようにいたします。評価結果について、ほぼ満足しておりますが、できていない部分について介護従事者会議をとおして周知徹底し、改善をはかってまいり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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		2.7	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		0.0	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	■	10.7	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		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	■	10.7	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	■	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		4.5	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.7	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	■	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		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22年度名古屋市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	2.8	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	2.0	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.9	2.8
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	2.1	3.0	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

契約時の重要事項・苦情受付窓口・守秘義務に関して全体的に満足度が低めだった。多くの利用者様については数年前の契約時にしか説明していない状況のため、今一度時間をかけ説明していく。又、新規利用者様に関してはご家族様も含め分かりやすく且つ丁寧に努めていく。

問16に関して、多くのサービスについては時間内に終わっているが、時間内に終わっていない時もある。ヘルパーと会議や研修を行い、スムーズに仕事がしていける様にしていく。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		0.0	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		0.0	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		8.3	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		2.8	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		8.3	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	■	19.4	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	■	8.3	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.8	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	■	8.3	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		5.6	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	■	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	■	22.2	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.4	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2	2.5	2.5	2.8
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	2.7	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	3	2.5	2.5	2.8
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	2.4	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	2.1	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

私共、ニチイケアセンターなかむらは、笑顔を第一に、利用者様との話し合いを密接に行ない、ニーズを適切に判断しお互いの心が通い合う温かいサービスを行なってまいります。又、諸機関との連携を深め、利用者様のQOLの向上に努め、毎日がより良い日々となるように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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		3.8	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	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	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	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	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	■	5.7	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	■	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		5.7	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.8	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		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	■	10.4	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		10.4	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	■	20.8	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	2.7	3.0	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してくれますか	3	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.7	2.8
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	3.0	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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	19.5 %	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。

自己評価とユーザー評価に開きがある様でした。自己評価よりユーザーの方が高く評価して下さった部分もありました。今後共、利用者様に喜んで頂ける様にヘルパー研修、教育に力を入れより良いサービス事業所になる様取り組んでいきます。

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

次の表は、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	3.2	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	2.2	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	8.6	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	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	10.8	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	9.7	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	5.4	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	7.5	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	4.3	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	9.7	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	8.6	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	18.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	2.8
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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

現場で働いているヘルパーの日々の業務に対し高い評価をいただき今後も継続できる様研修会を定期的に行いスキルアップを目指していきたいと思います。  
ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、小さな変化も見逃す事がない様、社員、ヘルパーのコミュニケーションを大切にし情報の共有が出来る様連携を密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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		2.0	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		0.0	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		1.0	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	■	7.8	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		10.8	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	■	9.8	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	■	11.8	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		3.9	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	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		4.9	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	■	13.7	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		9.8	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	■	19.6	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.2	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.6	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	2.4	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	2.6	2.4	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.6	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

	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		6.9	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		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	■	5.6	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		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		8.3	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	■	4.2	12
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	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		8.3	4
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		6.9	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	■	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	■	5.6	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	■	13.9	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2	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	2.2	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	2.3	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	2.4	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	2.6	2.2	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	2.2	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	2.2	2.0	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	2.0	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	2.0	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	2.0	2.8
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	2.2	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	2.3	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	1.8	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	2.2	2.8
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	2.1	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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	27.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

	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	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		11.1	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		0.0	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		5.6	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		5.6	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		5.6	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	■	5.6	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	■	11.1	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	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	■	5.6	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		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	■	5.6	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	■	22.2	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.7	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	2.8
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	2.1	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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

昨年の評価でユーザーさんの評価が低かった、問1、問2、問4、問6のうち問2以外は改善がみられました。ただ残念なのはユーザーさんのコメントで思いもよらぬコメントをいただき驚ろいています。ケア時間については厳しく指導しているつもりですが、指導不足を露呈してしまいました。もう一度初心に帰り利用者様の目線にたって、介護を行うよう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。

	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	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	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		0.0	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	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	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		6.3	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	■	4.2	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		2.1	10
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	■	14.6	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	■	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		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	■	20.8	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.6	2.8
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	2	2.5	2.8	2.8
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	2.1	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	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

サービスを提供していくうえで改めて、契約時の説明をわかりやすくする事や、ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてることの大切さを感じました。不満足と感じられている内容を見直し満足して頂けるようにヘルパー指導、研修に励みサービス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。

	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		4.1	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		3.1	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		1.0	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		13.3	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		6.1	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	■	8.2	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	■	9.2	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		6.1	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	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		9.2	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	■	9.2	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	■	8.2	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、信頼感もてること	■	17.3	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

全体的に高評価を頂き大変うれしく思っております。これに満足せず今後一層の努力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。

	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	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		1.1	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		2.2	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		14.0	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	■	11.8	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		11.8	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	■	4.3	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		8.6	7
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	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	■	9.7	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		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	■	14.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	3.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	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	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	18.6 %	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	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

昨年度の評価で改善の求められていた苦情相談窓口の説明の項目について、機会を捉えてわかりやすい説明に努め、今年度はいく分評価を上げる事ができました。引き続きお客様に安心してサービスをご利用いただくために積極的に取り組んでまいります。

また、概ね良好な評価をいただいた項目についても、更なる自己研鑽に努め、お客様に満足していただけるようサービスの質の向上を図っていきます。

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

次の表は、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	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		0.8	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		0.8	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		2.4	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		7.3	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	■	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	■	6.5	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		7.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.4	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		8.1	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	■	10.6	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	■	12.2	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	■	19.5	1



平成22年度名古屋市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	3	2.8	3.0	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	93.8 %	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	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。

ご利用者様からたいへん暖かい評価を頂き感謝しております。特にヘルパーの援助、気配りなどを高く評価して頂いている点をうれしく思います。今後ともヘルパー一人一人のホスピタリティをさらに高められるように毎月の研修などを計画・実施していきます。また、事務的な業務においても迅速な対応を心がけてまいります。さらにご利用者様にご満足頂けるよう、みな様の声に耳を傾けスタッフ一同より良いサービス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		2.1	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		1.0	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		3.1	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		5.2	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	■	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		11.3	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	■	7.2	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	■	5.2	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	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	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		14.4	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	■	11.3	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	■	18.6	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600138	株式会社ケアメイトサービス

1. 事業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	2.8	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	2.3	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.5	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	2.9	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	2.2	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	2.4	2.8
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	2.1	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	22.2 %	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	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	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価をみるかぎりでは、ケアについては、ほぼ満足していただいているので少しは安心しました。契約書や重要説明書等は、かみくだいて説明していますが、漠然としか納得できていない状態ではないかと考え、これからは、もっと理解していただける様に説明したいと思います。サービス時間や内容についての評価は、御利用者様と、話し合いの時間をもって、又、ヘルパーへの指示として、詳細に説明して、御利用者様のニーズをとらえ、ケアマネージャーへの報告等を密にして連携を深め、御利用者様へのサービスにしたいと思います。又、研修を重ねて、ヘルパーの介護知識や技術を高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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		1.4	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	■	10.0	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		8.6	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	■	12.9	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	■	12.9	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		2.9	10
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		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	■	7.1	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	■	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		17.1	1

平成22年度名古屋市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
2370600211	指定訪問介護事業所ヘルパーステーションへいわ

1. 事業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	2.8	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	1.7	2.4
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	3.0	2.2	2.6
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	2.7	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	2.9	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	1	2.4	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	2.6	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	2.2	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	1	2.2	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	2.6	2.8
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	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	1	2.5	2.7	2.8
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	2.7	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	1	2.1	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	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	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	72.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

訪問介護員の言葉使い、身だしなみなど、サービス提供時の基本的な姿勢に厳しいご意見を頂きました。事業所全体で改善すべき課題として話し合い、各ヘルパーの接遇技術改善に努めてまいります。

また、ご利用者には、訪問介護サービスの援助目標、サービス提供方法など、しっかりとご理解とご同意を頂き、サービスをご利用して頂けるように努めてまいります。サービス計画書交付の際には、サービス提供責任者から、分かりやすくご説明させて頂き、ご理解して頂け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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		0.0	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		0.0	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	■	11.3	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	■	4.2	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	■	14.1	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		7.0	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		2.8	11
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		4.2	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		16.9	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	■	8.5	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	■	16.9	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	2.8
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	2.7	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	2.8
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	2.1	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	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	85.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回は、全体的に良い評価をいただきありがとうございました。ただ、約束の訪問時間を守ってくれるかとの問いに対し、不満との回答をいただいた事には事業所として真摯に受けとめ、サービスの改善につとめてまいります。今後は、ヘルパーへの指導を強化し、より良い事業所にしていく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		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	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		1.5	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	■	10.4	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		9.0	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	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	■	10.4	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		6.0	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.0	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	■	9.0	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		9.0	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		10.4	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	■	17.9	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	2.7	2.8
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	2.7	2.8
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	2.1	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	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	80.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	116.7 %	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。

苦情の申し立て窓口の説明がない、個人情報の説明がないの2点が平均より劣っていました。契約してかなり時間がたっており、利用者様の記憶が薄れたこともあります。再度説明が必要かと感じました。その他の点は平均を上回っているものの、これからも細かい苦情や意見をくみ上げ、ヘルパーと連携しつつよりよい介護を目指したいと考えます。

### 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。

	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		1.6	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		2.4	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		3.2	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	■	7.9	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	■	9.5	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		10.3	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	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		4.0	9
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		7.1	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		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	■	18.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	2.9	2.8
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	2.1	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

お忙しい生活の中で、この評価にご回答下さりありがとうございます。苦情受は窓口の説明があるか、という点でご不満を複数の方から頂きました。サービスへのご不満をどこへ話したらいいのかわからないということで、ご不快な思いをさせてしまいまして誠に申し訳ありません。最初の契約の際の窓口の説明だけでなく、ふだんから言いづらいことをお話頂けるような環境や関係作りをしてゆきたいと思います。ご利用者様からのお声をひとつひとつ勉強として受け取めて、サービスの質の向上につなげ、ご利用者様の生活にお役に立てるようにしてゆきます。今後ともご指導を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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		3.8	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		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	■	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		5.7	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	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	■	7.5	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		3.8	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.6	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		8.5	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		10.4	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ること		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	■	19.8	1

平成22年度名古屋市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
2370600773	菜の花指定訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3	2.4	3.0	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ヘルパーの身だしなみ、言葉づかいなど、接客に対する改善に向けて再度研修会等での指導の他、個人への指導を行います。  
知識、技術については、ヘルパーのキャリアに係らず実技研修への参加の徹底の他、外部講師を招いての研修会を行い、個人のキャリアアップにつなげていきたいと思います。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		5.2	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		3.9	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		0.0	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	■	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		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	■	9.1	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	■	5.2	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		7.8	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	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		7.8	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		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	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	■	20.8	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.7	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	2.8
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	2.7	2.8
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	2.1	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	58.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者の言葉を、しんしに受け止めて、サービスの改善に努めたいと思います。また利用者に今一度、介護保険のサービスの内容を説明し、本来のサービスを理解して頂けるよう、利用者との関係を密にしていきたいと考えております。問題を先送りしないで、その都度対応して安心して頂けるように解決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		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		0.0	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		2.1	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	■	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		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		7.4	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	■	15.8	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		12.6	3
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		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	■	11.6	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		4.2	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	■	14.7	2



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.9	2.8
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	3.0	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	2.8	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	2.8
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	2.1	3.0	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	26.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価において、ケアマネと事業者との連絡連携を密にして、特にサービス提供責任者による定期的な訪問を徹底して行う事を痛切に感じました。ヘルパーの技術、知識、接遇、等を研修の場を通して教育を徹底したく、年間2～3回の研修会を行いたいと思います。利用者の要望をしっかりと聞き、サービス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。

	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		4.9	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		7.7	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		10.5	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	■	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		10.5	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	■	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		3.5	13
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	■	11.2	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		6.3	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	■	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22年度名古屋市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
2370601318	ハッピー道子介護サービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	2.8	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーの仕事内容を高いレベルで、標準化するために一層の研修活動を行います。（資質の向上）  
また、標準化のために、サービス手順書を徹底し、質の高いサービスを行います。（手順の統一）  
サービス提供責任者は、定期的な利用者訪問から、サービス内容の向上と、利用者の要望について、配慮します。

### 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		8.6	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		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		1.3	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	■	11.2	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		11.2	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	■	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	■	11.2	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		7.2	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.6	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		5.3	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	■	8.6	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		7.2	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	■	13.8	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.9	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	2.8	2.8
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	2.1	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	7.6 %	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「苦情相談窓口」や「個人情報の保護」については、よりいっそうわかりやすい説明になるよう努めてまいります。

これからも安心して信頼していただけるヘルパーであり続けることができるよう、資質向上を図り、居宅介護支援事業所をはじめとする関係機関等とより密接な連携づくりを行ってまいります。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		3.1	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		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		7.2	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		10.3	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	■	7.2	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		6.2	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	■	6.2	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		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	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		5.2	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	■	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	■	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	■	14.4	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2	2.9	2.0	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	2.8
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	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	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	2.6	2.8
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	2.1	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	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

御利用者様からの評価と自社で行った自己評価とのくいちがいを問題として、十分に反省を行ったうえで、今後の努力目標といたします。御利用者様とその家族の方々のご要望にできる限り応えられるようにヘルパー教育には更に注力してまいります。サービス提供責任者をはじめスタッフ全員がより一層のスキルアップを図り、御利用者様に満足していただけるサービス提供ができるように努めてまいりますので、今後ともよろしく願い申し上げます。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		7.6	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		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		1.1	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		2.2	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		5.4	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	■	8.7	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	■	9.8	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		10.9	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	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		13.0	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	■	7.6	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	■	10.9	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	■	18.5	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	316	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	166	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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きまして、ケアマネジャーと連絡を密にし、サービス提供責任者がご利用様宅を訪問し、制度のしくみをわかり易く説明した上で、ご要望にそえるよう適切に対応してまいります。また、苦情につきましては、素早く対応し、苦情申し立て窓口の説明もいたします。
- 訪問介護員に対し、より一層質の高い、満足していただける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人材育成のために、たくさん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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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	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		3.1	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	■	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		7.0	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	■	11.6	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	■	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		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		6.2	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	■	10.7	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		9.3	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	■	17.2	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	3	2.5	2.9	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	35.7 %	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	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。

全体的に高い評価をいただき、ヘルパーの活動をはじめ私達事業所の努力を感じ取っていただけましたことを大変ありがたいと思っています。急な時間の変更への対応・訪問時間を守る。安全・衛生面への気配りについては特に高い評価をいただきました。反面サービス提供責任者の努力する項目については若干低い点数となっていました。今後はさらにきめこまやかな説明や対応ができるよう、改善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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		3.8	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		3.0	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		0.0	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		9.8	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		7.6	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		9.8	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	■	9.8	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		7.6	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	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	■	9.1	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	■	9.1	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	■	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	■	13.6	1

平成22年度名古屋市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	2	2.8	3.0	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	2.7	2.8
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	2.8
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	2.1	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	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

- サービスの改善に向けて、利用者様からのご意見をたまわる専用の葉書を配布します。
- 重要事項説明書についての説明が不十分であるとの指摘がございますので、事業所内でロールプレイなどをして、説明をより分かりやすいものにしていく努力をします。

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

次の表は、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		7.2	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		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		3.1	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		5.2	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		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	■	8.2	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		9.3	3
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		4.1	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	■	7.2	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	■	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	■	18.6	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	2.8	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	2.9	2.8
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	2.1	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様方々の貴重なご意見ご感想を大切に受け止め、また評価項目一つ一つの結果も真摯に受け止めて、より良いサービス提供に取り組み、ご利用者様全員に満足頂けるよう努めて参ります。また日頃より、ご利用者様ひとりひとりからご要望及び忌憚ないご意見を具体的に伺い、それにお応えしていく取り組みを実施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		1.2	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		1.2	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		1.2	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		15.3	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		4.7	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	■	7.1	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	■	7.1	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		3.5	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.7	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		3.5	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	■	17.6	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		12.9	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	■	20.0	1



平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.7	2.8
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	2.9	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	3	2.5	2.8	2.8
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	2.1	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	11.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、お客様からは、概ねよい評価をいただいていることが分かりました。  
しかしながら、次の2点については、今後さらなる改善が必要であることが同時に分かりました。1つ目は、本事業所でも認識しているヘルパー教育で、2つ目は、契約時等におけるお客様への説明を分かりやすくすることです。ヘルパー教育に関することは、研修時や個別面談時において、今回の研修結果を伝えながら日常の活動の振り返りを行いたいと思います。お客様への説明は、サービス提供責任者の打合せを通してロールプレイを行いより分かりやすい説明が行えるよう訓練を行います。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		1.9	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		7.7	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		8.7	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	■	4.8	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		6.7	7
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	■	7.7	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	■	14.4	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	■	18.3	1

平成22年度名古屋市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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)
- 1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	3.0	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	2.7	3.0	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	3.0	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	3.0	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	2.4	3.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	2.1	3.0	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

	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		6.7	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	■	10.1	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		2.2	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		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		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	■	3.4	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		10.1	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		11.2	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	0.0	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	■	7.9	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		3.4	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		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	■	20.2	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	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	2.8	2.8
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	2.1	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	18.1 %	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。

今後もヘルパーの技術向上のための定期的な研修を行い、技術・知識・質の向上を図りたいと思います。  
又、御利用者様の御意見・御要望に迅速に対応出来るよう、常に状況を把握し、求められるサービス提供が出来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		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		1.5	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	■	10.7	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	■	10.7	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	■	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	■	4.6	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		6.1	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	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		7.6	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		9.9	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		9.9	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	■	16.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	3.0	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	3.0	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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	3.0	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	2.8	2.8
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	3.0	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	2	2.5	3.0	2.8
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	2.1	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	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	20.4 %	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに良い評価を頂き、又、訪問介護サービス全般についても満足されていることがわかりました。しかしこれに甘んじる事なく、今後もミーティングや研修などでヘルパーの質の向上を計り、ご利用者様との信頼関係が更に深まるより良いサービスが提供できるよう努めていきます。

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

次の表は、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		2.3	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		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		0.0	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	■	9.1	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	■	9.1	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	■	6.8	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	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		2.3	10
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	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	■	4.5	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		15.9	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	■	18.2	1



平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.3	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	3.0	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	2.7	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	3.0	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	3.0	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	2.4	3.0	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	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	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	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	2.8
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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

### 4. サービスの提供または利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		2.7	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		0.9	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		4.5	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		10.0	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		9.1	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	■	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	■	5.5	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		2.7	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	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		8.2	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	■	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	■	14.5	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	■	13.6	2

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	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	2.8	2.8
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	2.9	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	2.5	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	2.8
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	1	2.1	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	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	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。

問2に関し、新規契約時に際し説明の徹底を計る。  
問18に関し、モニタリング、及びケアに入った際、又ケアマネージャーを通じ公報に努めて行きます。

### 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	■	5.2	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		4.3	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		1.7	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	■	9.6	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		7.8	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		5.2	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		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		8.7	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.7	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	■	7.0	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	■	13.9	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		9.6	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	■	14.8	1

平成22年度名古屋市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	2.8	3.0	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	2.7	3.0	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してくれますか	2	2.7	3.0	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してくれますか	2	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	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	3.0	2.8
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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	2.1	3.0	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

「くらし、こころ、からだ」の視点から、ご利用者様、ご家族様の状況を細かに理解した支援が行えるよう、スタッフの専門性向上に努めてまいります。  
各スタッフの高い技術習得につながる社内研修の機会を定期的に確保し、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		5.3	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	■	5.3	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		0.0	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		0.0	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		0.0	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		5.3	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		5.3	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		10.5	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	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	■	15.8	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	■	10.5	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	■	15.8	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	■	21.1	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.0	2.4
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	3.0	2.2	2.6
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	2.7	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してくれますか	3	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	3	2.2	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	2.8	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	2.4	2.8
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	2.6	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	2.2	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	2.7	2.8
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	2.1	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

	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		7.1	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		5.4	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		1.8	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		1.8	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	■	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	■	5.4	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	■	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		8.9	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		3.6	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	■	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		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	■	19.6	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.8	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	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	2.8
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	3.0	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	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	2.6	2.8
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	2.1	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	40.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

利用者様の温いお言葉ありがとうございました。今回の評価結果を受け止め、サービスの内容に満足していただけるようヘルパーの知識や技術の向上に力を入れ、利用者が安心していただけるよう質の高いサービスが提供できるよう今後も努力していきます。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		0.9	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		0.9	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	■	8.7	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		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	■	12.2	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	■	6.1	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		1.7	10
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		13.0	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	■	13.9	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		11.3	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	■	20.9	1

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900017	熱田区介護保険事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	3.0	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	3	2.5	2.7	2.8
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	2.1	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	15.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約やサービス内容、苦情受付窓口等について、わかりやすくご説明し、ご理解いただくことができるように努めます。サービスをご利用していただきながら、お客様が安心して自立した生活を送ることができるように、研修等を通じてヘルパーの介護の知識・技術向上に努めます。自由記載欄に、「サービス提供時間がもう少し長いといい」という主旨のご意見が複数ありました。引き続き、お客様のご希望・状況を勘案し、適切に必要なサービス提供を心がけます。

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

次の表は、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	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	0.8	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	1.7	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	11.6	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	9.9	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	9.9	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	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	5.0	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	5.0	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	7.4	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	11.6	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	17.4	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.0	2.4
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	3.0	2.1	2.6
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	2.7	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	2	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	2.6	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	2.1	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	1	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	2.8
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	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	2.3	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	2.4	2.8
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	1	2.1	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	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	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。

契約時に説明する事項について、点数が低い事・サービスの見直し・対応に対してご不満があり今後注意をほらい責任者として対応いたします。自己評価についてもサービスに対し自信をもってケアしていけるようにヘルパーの研修を充実してスキルアップを図り満足の頂けるサービスにつなげます。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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	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		4.1	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	■	8.2	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		6.8	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		6.8	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	■	12.3	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	■	6.8	6
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		12.3	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	■	8.2	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	■	6.8	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		16.4	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	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	2.8	2.8
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	2.6	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	2.8
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	2.1	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	13.5 %	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	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。

私たちは、定期的な訪問でご本人やご家族の意見を聞き、お客様の状況を把握し、お客様の要望に誠意をもって対応できるよう心がけてまいります。  
また、個人情報保護の観点から、その取扱いについてわかりやすくお伝えするとともに、ヘルパーへの研修の機会を増やし、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。

### 4. サービスの提供または利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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		1.6	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		3.2	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		4.8	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	■	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		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	■	11.3	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	■	8.1	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		3.2	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	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		8.1	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		6.5	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	■	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	■	16.1	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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くれますか	3	2.7	3.0	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	3	2.4	3.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	2.9	2.8
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	3.0	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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様の評価を受け取め、今後もよりよいサービスができる様、ヘルパーの教育、指導、研修にも力を入れ、皆様に満足して頂ける様、スタッフ一同努力していききたいと思います。

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

次の表は、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		0.0	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		2.9	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		2.9	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		2.9	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	■	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	■	12.9	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	■	12.9	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		8.6	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	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		2.9	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	■	11.4	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		8.6	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	■	17.1	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.3	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	2.7	2.2	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してくれますか	3	2.7	2.3	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.8
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	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	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	2.3	2.8
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	2.1	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	24.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ケアの質の向上へ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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	■	18.6	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		1.4	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		1.4	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		2.9	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		10.0	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	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	■	0.0	13
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	2
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	■	5.7	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		8.6	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		11.4	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		10.0	4

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.1	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	3.0	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	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	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	2.7	2.8
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	2.1	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	58.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。ご利用者様、ご家族様の多様なニーズにお応えできるよう、努めてまいります。ヘルパーの研修を充実し、介護の知識・技術・接遇マナーの向上を目指します。個人情報や苦情窓口について、契約時に十分な説明を行うと共に、ご意見をいただいた際には、迅速且つ丁寧な対応を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		2.1	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		4.3	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		4.3	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	■	14.9	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		10.6	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	■	4.3	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		4.3	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	■	12.8	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	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		4.3	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	■	10.6	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		10.6	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	■	17.0	1

平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

ご家族・ご利用者様からのご意見・ご感想を聞かせて頂き、感謝の言葉にスタッフ一同、大変うれしく思います。この言葉を力にしながらヘルパー一人一人のスキルアップを図り、事業所内での勉強会や外部への研修にヘルパー全員参加できるようにしていきます。ご家族・ご利用者様から信頼される事業所を目指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	2.4	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	4.9	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	2.4	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	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	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	10.6	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	7.3	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	4.9	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	8.9	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	4.1	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	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	11.4	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	18.7	1



平成22年度名古屋市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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)
- 1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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	3	2.4	3.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.9	2.8
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	2.8
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	2.1	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	20.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

年々、ご利用者様から全体的に良い評価をいただき、今後も利用者様からより一層高い評価を得られるよう質の高いサービスを提供していきたいと思っております。ヘルパーの介護の知識、技術を高め、研修だけではなく、個人の経験や能力に応じた個別指導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		8.5	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		5.1	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		0.0	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		8.5	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		1.7	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		6.8	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	■	15.3	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		8.5	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	1.7	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	■	15.3	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		3.4	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	■	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	■	15.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	2.8	2.8
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	1	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	2.8
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	2.1	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	14.2 %	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	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。

前回、問2の苦情受付窓口についての説明の評価が低かったのですが、説明の仕方を利用者様に分かりやすくした結果良い評価を頂きました。評価の結果を真摯に受け止め今後足りない部分を改善して行きたいと思います。

### 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		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		5.9	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		3.5	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		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		7.1	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	■	9.4	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	■	9.4	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		2.4	12
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	■	5.9	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	■	8.2	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		9.4	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	■	21.2	1

平成22年度名古屋市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
2371001690	ケアセンターとみた

1. 事業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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

今回の評価の内容を、謙虚に受けとめ、利用者様に満足していただける様に、問題点があれば、スタッフと一緒に考え、一つ一つより良いサービスが提供出来る様に努力していきたく思います。ヘルパーのレベルアップに繋がるように、研修を通してヘルパーの介護の知識技術接客マナーの向上を目指していきます。スタッフが、ゆとりをもってサービスをしていける様に、事業所として、介護する人、される人、ともに笑顔で楽しく生活が出来る様に、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		3.3	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		1.1	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		8.7	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	■	12.0	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	■	9.8	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	■	6.5	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		9.8	3
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	■	4.3	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		9.8	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	■	16.3	1

平成22年度名古屋市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
2371002102	ニチイケアセンター中川

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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2	2.5	2.8	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

### 4. サービスの提供または利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	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		0.0	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		8.9	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		8.9	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		7.1	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	■	7.1	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	■	5.4	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		8.9	3
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		10.7	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	■	7.1	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	■	8.9	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	1



平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.5	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	2	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.4	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	2.6	2.8
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	2.6	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	2.5	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

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。センター内は経験豊かな介護福祉士の人数も多く、サービス提供責任者を中心にまとまりのある事業所です。定期的実施している会議では、勉強や研修後に各担当に分かれて自発的にケアカンファレンスが始まり、情報交換をしサービスの質の向上に努めています。その他、介護保険だけでなく障がい者自立支援、移動支援のお客様やニーズにより家事代行（介護保険外）等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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		7.0	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		2.8	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		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		7.0	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		11.3	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	■	4.2	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	■	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		7.0	5
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		7.0	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	■	9.9	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	■	12.7	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	■	16.9	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	2.7	2.8
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	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	2.7	2.8
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	2.1	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	27.8 %	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	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。

契約時や訪問時、わかりやすい言葉を選びながら説明をするように心掛けておりますが、今以上に丁寧な説明をしたいと思います。特に、苦情受付窓口があることを毎回伝えているのですが、説明が足りなかったと反省しています。また、定期的にサービス提供責任者が利用者様宅を訪問できるように心掛けたいと思います。ご利用者様からの貴重なご意見から、ヘルパーが皆同じサービスができるように指導していきます。

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

次の表は、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		3.1	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		2.0	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		2.0	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		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		9.2	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	■	10.2	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	■	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		3.1	10
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		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	■	11.2	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	■	9.2	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	■	17.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	3.0	2.8
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	2.1	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	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	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。

全体的に見れば、自社自己評価よりユーザー評価が高く、嬉しい結果となっておりますが、ご不満を持ってみえる利用者様も皆無ではなく、今一度、お一人お一人のご要望を見直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	2.0	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	0.0	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	2.0	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	5.0	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	6.0	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	15.0	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	11.0	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	2.0	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	4.0	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	6.0	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	9.0	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	16.0	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	22.0	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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してくれますか	3	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	3	2.5	2.7	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	14.6 %	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。

お客様への苦情相談窓口についての説明やお客様・ご家族様への個人情報に関する説明につきましても従来にも増して、ご理解がいただけるよう、説明の仕方を工夫するとともに定期的な情報提供等に努めてまいりたいと思います。

また、本事業所をご利用いただいているお客様・ご家族様への対応、サービスの調整について高い評価をいただき、誠にありがとうございます。

今後も、あなたらしい暮らしを支援してまいりたいと思います。ご協力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		1.9	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		2.8	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		5.6	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	■	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	■	12.0	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		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		9.3	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		2.8	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	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		8.3	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	■	7.4	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	■	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	■	12.0	1



平成22年度名古屋市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	2	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
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	3.0	*	2.6
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	2.7	*	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
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	2.4	*	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	2.6	*	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	2.2	*	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	2.2	*	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	*	2.8
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	2	2.5	*	2.8
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	2.1	*	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	19.7 %	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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書や苦情申立て窓口の項目は、契約時間内での説明と理解して頂くのは難しいので、訪問時に時間をつくり、理解して頂くように努めたいと思います。今後はヘルパー研修を充実させ、知識・技術の向上に努めてまいりたいと思います。

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

次の表は、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22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.2	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.4	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	2.8
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	2.6	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	2.8
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	3	2.1	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	28.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

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	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	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	4.3	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	12.0	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	7.6	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	5.4	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	8.7	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	4.3	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	7.6	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	9.8	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	6.5	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	14.1	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	10.9	3

平成22年度名古屋市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	2.8	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	1.5	2.4
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	3.0	1.9	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.6	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	2.6	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	2.4	2.1	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	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	2.5	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

### 4. サービスの提供または利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	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	0.0	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	1.4	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	5.8	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	7.2	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	2.9	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	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	8.7	4
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	8.7	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	13.0	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	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	20.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	3.0	2.6
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	2.7	3.0	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	3.0	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	3	2.4	2.0	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	3	2.6	2.3	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	2.2	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	2.2	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	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	2.3	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	2.8
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	2.7	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	3	2.5	2.7	2.8
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	2.3	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	2.1	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	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	22.2 %	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	30.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

	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		7.1	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		0.0	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		0.0	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	■	7.1	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		0.0	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	■	0.0	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	■	7.1	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		14.3	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.1	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		7.1	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	■	21.4	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		7.1	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		21.4	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.6	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.7	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	2.8
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	2.7	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	2.8
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	2.1	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	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。

「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続けています。  
今後もお客様に日々の状況を把握し、急な状況変化に迅速に対応していくことで、お客様に安心感・信頼感をもっ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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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	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		2.2	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	■	9.0	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	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		6.7	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	■	9.0	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		4.5	10
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	■	4.5	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		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		11.2	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	■	18.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	3.0	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	2.7	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	3.0	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	2.7	3.0	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	3.0	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くれますか	2	2.7	3.0	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	2.4	3.0	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	3	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2	2.5	3.0	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	17.2 %	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	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。

当事業所は、問3以外の項目において、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、今後も利用者様に満足頂けるよう努力していきます。問3については、契約時に必ずご本人・ご家族同席の場合はご家族にも説明しているが、不満とのお意見がある以上、利用者様に十分伝わっていなかった可能性があることは受けとめて、今後、契約説明時には、更なる注意をおいて説明にあたります。その他に項目においても、少数ではあるが「不満」のお意見があるものについては、事業所全体で職員一同、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		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		3.8	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		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	■	6.6	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		9.4	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	■	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		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		5.7	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	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	■	14.2	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	■	11.3	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	■	15.1	1

平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.3	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	2.9	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	2.4	3.0	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	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	1	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	2.8
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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	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	33.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果を受けて、利用者様ご家族の方から貴重なご意見を賜りました。今後も満足して頂けるサービスを提供できるように他職種との連携を計り、チーム全体の質を上げていけるように努力していきたいと思えます。

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

次の表は、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	3.9	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	1.9	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	12.6	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	4.9	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	8.7	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	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	1.9	12
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	3.9	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	5.8	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	13.6	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	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	19.4	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.4	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	2.5	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	2.8
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	2.6	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	2.6	2.8
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	2.1	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	32.6 %	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。

全体的に平均点に近い評価をいただいておりますが、問2の苦情の窓口の説明の回答が、事業所の自己評価と大きくずれている事がわかりました。契約時に重要事項説明書でお話しさせていただいておりますが、定期的に巡回訪問時にもお知らせしていきたいと思っております。又利用者様の状態の変化に気配りができるように、日々チェックポイントを決め、気づきを大切に支援させていただくと共に、それぞれに得に情報を全体で共有し、より良いサービス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。

	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		1.7	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		5.1	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		6.8	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	■	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	■	5.1	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		13.6	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		5.1	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		3.4	11
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	■	3.4	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		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	■	8.5	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	■	15.3	1



平成22年度名古屋市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
2371200516	こころヘルパーステーション桜

1. 事業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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	2.8
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	2.9	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	2.8
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	2.1	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	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。

苦情受付窓口についての説明や個人情報の取扱いについての説明は契約時に行っていますが、今後は適宜説明する機会をつくっていきたいと思います。  
またヘルパー一人一人の指導も強化し、今後も利用者様、ご家族様にご満足頂けるようなサービス提供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		4.8	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		4.8	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		3.6	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	■	7.2	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	■	2.4	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	■	9.6	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	■	7.2	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		12.0	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	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		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		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		9.6	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	■	20.5	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.6	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2	2.5	2.8	2.8
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	2.1	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	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	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。

全体的に利用者様に満足して頂けている事がわかり、安心しうれしく思いましたが、少数の不満のご意見もあり自由記載欄の意見も含め、まだまだ不足している事もわかり、今後の課題にしていきたいと思ひます。今後も責任者が定期訪問し、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、ヘルパーの質に向上に努め、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に取り組んで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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		6.0	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		4.0	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		5.0	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		7.0	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	■	6.0	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		13.0	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	■	7.0	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		5.0	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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		6.0	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	■	13.0	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	■	8.0	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	■	16.0	1

平成22年度名古屋市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
2371200722	福祉の幸鶴里訪問介護事業所

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	2.8	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	1.7	2.4
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	3.0	2.1	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	78.6 %	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。

### 4. サービスの提供または利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		7.6	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		1.3	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		1.3	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	■	12.7	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		3.8	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	■	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		13.9	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		6.3	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.6	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		2.5	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	■	10.1	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	■	6.3	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	■	16.5	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.5	2.8
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	2.5	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	2.5	2.8
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	2.1	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	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	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

全体的に高い評価を頂きありがとうございます。しかし問18のサービス提供責任者や管理者が状況の変化を気にかけてくれますか。という項目で、不満評価が出てしまい大変残念です。今後も定期的な巡回訪問以外にも、ヘルパーからの情報を元にさらに気を配り利用者様の状況の変化に合ったサービスが提供できるように努めていきたいと思っております。ご意見では、感謝の言葉が多くありとても嬉しく思いました。ご家族からは、意識レベルの高い人材育成の必要性も問われているので、より一層の教育とサービス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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		3.9	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		3.9	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		0.0	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		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		3.9	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	■	7.8	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	■	5.9	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	■	11.8	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	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		9.8	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		7.8	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	■	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	■	19.6	1



平成22年度名古屋市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 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない  
(3点) (2点) (1点) (0点)
- 1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満  
(3点) (2点) (1点) (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	2.8	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	2.4
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	3.0	3.0	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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くれますか	3	2.7	3.0	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	3	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.9	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	2.8
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	2.1	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	23.1 %	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	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価結果をしっかりと受け止め、サービスの質の改善に努めてまいります。おおむねヘルパー個々の質的な面ではご満足頂いているものの、契約書や重要事項説明書についての説明、苦情窓口についての説明、訪問介護計画書の見直しについて不足があることがわかりました。説明の工夫、職員研修や会議での周知徹底を図り、来年度には高い評価を頂けるよう、職員一同がんばります。

### 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	4.5	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	0.0	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	0.0	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	9.1	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	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	10.6	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	9.1	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	12.1	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	3.0	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	3.0	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	15.2	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	12.1	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	16.7	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	3.0	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	2.7	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	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	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	2	2.4	2.0	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	3	2.6	2.3	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	2.5	2.8
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	2.5	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	2.0	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	2.0	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	2.8
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	3	2.1	2.0	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	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	13.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

昨今要介護者のニーズが多様化している中、サービスの質、ご利用者の満足感を得ることが大切になってきており利用者の評価から事業所としての改善努力は不可欠であるので事業所としても良い点と悪い点をクローズアップして社内研修を通してステップアップし、顧客満足度アップに活かしていきまた一人一人に合った介護を行っていきたくと考えております。また利用者一人一人の声が聞こえる事業所としての環境づくりも行ってゆ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	■	0.0	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	■	0.0	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		0.0	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		10.0	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		10.0	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		10.0	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		0.0	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	■	10.0	2
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	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		10.0	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		10.0	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	■	10.0	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	■	20.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

訪問介護サービスを利用することで、お客様のふだんの生活がしやすくなったと感じていただくために、定期的に研修を実施し、ヘルパーの質を高めるとともに、ケアマネジャーや地域の社会資源と積極的に連携を図るため、社協内の部間連携などを進めていきます。また、苦情受付窓口等、重要事項説明書の説明をより一層、わかりやすく行うことができるよう取組みます。

### 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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		2.0	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		1.0	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		4.0	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		10.9	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		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	■	8.9	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	■	9.9	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		4.0	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.9	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	■	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		5.9	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	■	5.9	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	■	18.8	1

平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	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	3.0	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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	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	50.9 %	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	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。

### 4. サービスの提供または利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		2.7	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		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		5.5	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	■	4.1	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	■	8.2	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	■	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		8.2	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	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		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	■	9.6	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		15.1	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	■	17.8	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.9	2.8
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	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	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	2.8
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	2.1	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	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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価のご協力ありがとうございます。本年度は課題分析・ケース会議の充実を中心としてすすめてまいりました。特に各ヘルパーのサービス内容に差が生じないよう業務会議等情報の共有化に努め皆様の、生活を少しでも支えさせて頂いたところですが柔軟な対応を更に努めさせていただきます。ご意見ありがとうございます。

### 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		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		6.3	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		0.0	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	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	■	6.3	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		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		4.2	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	■	10.4	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	■	8.3	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	■	18.8	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.7	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	2	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	1	2.1	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	2.4	2.8
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	2.5	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	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

弊社のサービスをご利用いただいている利用者様から比較的に高い評価をいただき、大変ありがたく受け止めております。問2の相談窓口については契約時説明しておりますが、説明が至らなかった点については申し訳なく説明を更に明確にし対処いたします。問9のヘルパーに関する希望ですが、例のように性別の指定に対して、なるべく利用者様のご希望にそえるよう対応はしておりますが、他の利用者様とのかねあいなど、どうしても利用者様の意向にそえない場合も起こり得ます。しかしながら基本的にはご希望通りのヘルパー派遣ができるよう努力はしてまいります。その他数点評価の低い項目についても今後の課題として改善してまいります。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	■	3.8	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		6.4	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		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	■	11.5	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		3.8	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	■	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		3.8	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		6.4	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10.3	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		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		10.3	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		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	■	12.8	1

平成22年度名古屋市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
2371300993	訪問介護ひまわり

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	3	2.8	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	2	2.9	1.9	2.4
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	3.0	2.0	2.6
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	2.0	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	2.7	2.2	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	2.2	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	2.3	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	2.4	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	1	2.4	1.9	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	2.8
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	2.4	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	2.0	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	2.0	2.8
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	2.2	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	2.1	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	17	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.5 %	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	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	82.4 %	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の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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。

	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		6.7	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		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		4.4	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		8.9	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	■	4.4	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	■	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		11.1	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		4.4	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	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		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	■	6.7	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	■	15.6	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	■	15.6	1

平成22年度名古屋市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	2.8	3.0	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	3.0	2.4
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	3.0	3.0	2.6
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	3.0	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	2.7	3.0	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してくれますか	3	2.7	3.0	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してくれますか	3	2.7	3.0	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してくれますか	3	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	3.0	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	3.0	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	3.0	2.8
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	3.0	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	2.1	3.0	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	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	23.8 %	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		10.8	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		5.4	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		1.4	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		10.8	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		5.4	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	■	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	■	0.0	13
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	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	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		2.7	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	■	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	■	13.5	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	■	18.9	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	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	3	2.4	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	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.5	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	2.5	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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	7.6 %	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	95.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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真摯に受けとめ、今後のより良いサービスを提供できるよう職員一同努力してまいります。ご利用者様により安心してサービスをご利用いただけるよう、計画に沿ったサービス提供を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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		0.0	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		1.8	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	■	12.3	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	■	7.0	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		15.8	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		12.3	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	■	1.8	10
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		10.5	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	■	7.0	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		7.0	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	■	17.5	1

平成22年度名古屋市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
2371301397	ニチイケアセンター新城

1. 事業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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	1	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	2.7	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	1	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	1	2.4	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	2.6	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	1	2.2	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	1	2.2	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	1	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	2.6	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	1	2.5	2.8	2.8
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	1	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	2.7	2.8
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	2.1	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	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

手洗いや清潔など、ご指摘いただいたことをしっかりと改善して、ご利用者様の利益になるように努力していきます。また、良い評価をいただいた項目についても、今後も、評価をしつづけていただけるように、継続を大事に運営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。

	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	■	8.8	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	■	4.4	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		2.9	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		8.8	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		8.8	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		7.4	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	■	8.8	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		8.8	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	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	■	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		8.8	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		10.3	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	■	13.2	1

平成22年度名古屋市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	2	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	3.0	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	2.2	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	2.9	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	2.9	2.8
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	3.0	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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	7.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

苦情受付については、前回も低い数字であったので改善しましたが、まだ浸透されていないので契約時、説明する順序を替えて、お客様に納得して頂けるように取り組んでいきます。また、守秘義務に関しては毎年、なごやかスタッフ全体研修会で周知徹底をしていますが、より一層職業倫理に根ざした活動をしていくように努めます。

### 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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		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		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	■	8.4	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		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	■	13.1	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	■	7.5	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		4.7	10
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	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		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	■	16.8	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		7.5	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	■	15.0	2

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.6	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.7	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	2.8
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	2.7	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	2.8
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	2.1	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、今後改善していかねばならない点は、急なサービス変更や、ご本人ご家族の電話などに、すばやく丁寧な対応に取り組んでいかねばならないと思います。又、ヘルパーは身近な相談相手になれるよう、コミュニケーションをとりながら、より良い援助が出来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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		6.6	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		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		2.2	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	■	8.8	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		6.6	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	■	11.0	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		9.9	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		6.6	7
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		5.5	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	■	7.7	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	■	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	■	16.5	1



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400215	介護みどり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	10.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ヘルパーと利用者さんの間に意識のズレがあるので、更なる意思の疎通を図りたい。  
 利用者のニーズをよく理解して、利用者さんの心に通ずるサービスの提供が大切だと思います。  
 ヘルパー研修を充実して、様々な希望に答える事が出来る様にステップアップをしていきたいと思います。  
 新人教育をより一層きめ細かなヘルパーになれる様に教育していきたいと思います。  
 サービス提供責任者のレベルアップを計りたい。

### 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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		8.4	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		0.8	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		0.0	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	■	5.0	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	■	7.6	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	■	9.2	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		8.4	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		9.2	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	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		5.9	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		11.8	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	■	10.9	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	■	16.8	1

平成22年度名古屋市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	2.8	3.0	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	3.0	2.4
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	3.0	3.0	2.6
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	3.0	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	2.7	3.0	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	3.0	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	3.0	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くれますか	3	2.7	3.0	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	3	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.9	2.8
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	2.5	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	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	2.8
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	3.0	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	2.1	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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

当事業所に対するユーザー様の全般評価の平均点は、2.7点になっており、自社評価より高い点数をつけていただきありがとうございます。項目について個別に見てみますと、問6・7・8・9等に非該当の記入があります。問6・7の急なサービスの変更については、できる限りていねいな対応をさせていただいていますが、不測の事態もあったかと反省しています。今後は担当ケアマネさんともっとよく話し合っ、切れ目のないサービスを行っていききたいと思います。又、問8・9に対しては全ヘルパーとの定期的な研修や話し合いの場を増やし、誰がどこで業務を行っても、同じ様な満足をしていただけるよう努力していきます。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		10.6	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		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		0.0	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		7.0	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	■	12.7	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	■	7.7	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	■	7.7	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	■	20.4	1
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	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		4.2	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	■	2.8	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		4.9	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		15.5	2

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	2.7	3.0	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してくれますか	2	2.7	3.0	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してくれますか	3	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	2	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.4	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	2.8
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	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	2	2.5	2.6	2.8
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	2.1	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	40.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	85.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果で利用者の方々が概ねヘルパー訪問に満足、訪問を楽しみにして頂いていることが分かりうれしい限りです。  
今後も今まで以上に満足、必要として頂けるように事業所全体の質を上げていくよう研修等に力を入れていきたいと思っております。利用者の声に耳を傾けてよりよい事業所目指していきます。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		0.0	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		10.4	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		3.0	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		7.5	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		6.0	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	■	16.4	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	■	4.5	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		3.0	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.0	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	■	6.0	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	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	■	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		14.9	2

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.2	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.5	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	2.5	2.8
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	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	3	2.5	2.8	2.8
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	2.1	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	18.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、利用者からの要望に対する丁寧かつ迅速な対応に心がけていきます。具体的には、まず現場ヘルパーからの情報収集の強化、困ったり、すぐに結論が出せないことには、サービス提供責任者一人がかかえることなく、ミーティングの場を活用するなどスタッフ皆で話し合い、少しでも利用者の気持ちに添えるよう対策をたてること、そして実行することです。常に利用者の立ち場に立った視点を持ち、サービスの向上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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		5.2	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		3.1	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	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		5.2	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	■	6.2	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	■	10.3	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		6.2	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	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		3.1	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	■	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		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	■	17.5	1



平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	2.8	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	2.8
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	2.6	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	2.8
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	2.1	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	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。

昨年の評価に比べて全体的に、下がってしまった結果に残念に思っております。H22年2月に管理者の交替があり経験不足の為に発生してしまった問2や問18の結果となってしまったと思われます。問14に対しては、生活援助は利用者様のニーズに合わせる事が、最も大切だと再度確認しました。よってヘルパーの教育に力を入れて行きたいと思っております。課題が明確になった分これからは、今まで以上にミーティングを強化し、管理者本人をはじめ各ヘルパーに対して細かい指導・教育をして行きたいと思っております。その結果の成果を是非来年のユーザー評価に反省させてみ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	1.3	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	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	11.4	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	6.3	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	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	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	6.3	8
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	2.5	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	13.9	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	11.4	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	19.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	3	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.3	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	2.8
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	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	2.7	2.8
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	2	2.1	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	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	53.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

自社でスキルアップの為に研修をしっかりと行った結果がサービスに結びついている事がわかり安心しました。利用者様から感謝の言葉をいただき大変嬉しく思っております。今回の結果をふまえ、利用者様により満足していただけるよう、なお一層研修を充実させていきたいと思っております。新しいヘルパーを採用した時には、自社で、新任研修をしっかりと行い、利用者様宅に、提供責任者がヘルパーの同行研修をしたうえで派遣させていただいた結果だと思っております。今後もよりいっそう利用者様に満足していただけるように頑張ってまいります。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		14.3	2
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	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		0.0	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		8.6	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		0.0	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	■	17.1	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	■	11.4	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	■	14.3	2
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	■	2.9	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		2.9	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		11.4	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	■	8.6	6

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	1	2.7	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	3	2.5	2.5	2.8
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	1	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	2.4	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	2.8
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	2.1	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	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数を表します。
利用者の参加率	93.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	45.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

評価の認め方も、いろいろで、時間がたつと忘れてしまわれる事もあり、度々の訪問が必要と感じる。巡回訪問をしていても、支援内容に関する事が多いので、新たに契約や重要事項の説明もして行けるようにする。相談に関しては、ケアマネには随時報告はしており、対応もできていると思うが、利用者様の満足には繋がっていないかも知れない。生活支援に関しては、思いを受けとめるのに時間を要している。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		8.0	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		1.3	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		1.3	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	■	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		4.0	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	■	9.3	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		9.3	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	■	8.0	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	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		2.7	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		12.0	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	■	16.0	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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	2.8	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	3	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.7	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	2.5	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	2.8	2.8
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	2.1	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	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。

今回ユーザー評価の結果を頂き、利用者様と御家族の声希望を伺う事ができました事ありがとうございます。担当責任者は利用者様宅に伺い、利用者様 御家族と真摯に向き合い 状況状態の変化に努め、利用者様が御自宅で安心して過ごして頂けるように努めてゆきます。また、訪問するヘルパーには、引き続き定期的な研修を行いながらも、情報を交換共有する場を設け指導を行ってゆけるように致します。

### 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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		7.3	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		5.5	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		0.0	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	■	1.8	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		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	■	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		14.5	2
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		5.5	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	■	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		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	■	18.2	1



平成22年度名古屋市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	2.8	-	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
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	3.0	-	2.6
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	2.7	-	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、柔軟に対応してしてくれますか	3	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）を守ってしてくれますか	3	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	2.2	-	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	2.2	-	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	3	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	-	2.8
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
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	3	2.5	-	2.8
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
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	2.1	-	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	40.5 %	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	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。

### 4. サービスの提供または利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	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		0.0	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		0.0	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	■	14.3	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		3.6	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	■	10.7	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	■	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		17.9	1
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		3.6	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	■	7.1	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		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	■	10.7	4

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	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	2.7	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	2.8
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	2.1	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	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数を表します。
利用者の参加率	67.8 %	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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

個人情報取扱いの説明、サ責訪問によるご利用者及びご家族との会話が、アンケートにより一部満足いただけていないことがわかりましたので、今後留意することを全社員と確認致しました。自由記載欄にて、もったいないほどのありがたいお言葉を多くいただき、勇気づけられました。全ヘルパーのレベルの統一と、介護技術の向上を目指し、甘んじることなく常に初心の思いを忘れずに、喜んでいただけるサービスを提供していきたいと思えます。

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

次の表は、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		3.0	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		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		0.7	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	■	11.9	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		8.2	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	■	7.5	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		10.4	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	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		4.5	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		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	■	10.4	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	■	14.2	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	12.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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において、厳しい評価をいただきました。契約内容、サービス内容は当然のこと、このような個人情報保護の観点に立った説明も、お客様にしっかりとわかりやすく行ってまいります。また、初回の説明だけでなく、サービス提供を続けるにあたって、お客様ご本人やご家族が不明な点、不安・不満な点を、事業所にすぐに相談できるような関係を一層深めてまいります。また、お客様が特に大切に思われるヘルパーへの安心・信頼感を保つため、接遇、身だしなみ等、日頃のヘルパーへのサービス内容の指示や研修等を通じて、しっかり教育してまいります。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		1.8	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		4.5	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	■	9.0	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		3.6	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	■	11.7	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	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		3.6	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		7.2	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		9.9	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	■	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	■	18.0	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	2.9	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	2.6	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	2.8
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	2.1	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	20.8 %	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	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。

前回の結果と比べて大きく違ったなと感じた点は、利用者の意識の差（重要度）の結果です。個人情報、絶対に外にもらさないことが前は13問中8番目であったのに、今回は2番目に重要な事として回答がある事です。サービスを利用される方達の環境が以前と比べずい分と違ってきた事の影響であると感じました。それに伴い、事業所側も今まで以上に個人情報の保護やプライバシーの保持に注力してサービスを提供する必要性を感じました。登録ヘルパーも含め職員一人一人が、利用者様の大切な情報を扱っている事の認識を深め安心して安全にサービスを利用していただけるように意識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		2.5	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		1.3	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	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	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		3.8	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	■	8.9	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	■	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		7.6	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.1	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		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	■	15.2	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		8.9	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22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.6	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.7	2.8
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	3	2.5	2.6	2.8
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	2.1	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	54	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	70.4 %	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の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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。

契約時には、「苦情相談窓口」や「個人情報の取り扱い」について、わかりやすく説明し、ご理解いただけるよう努めます。職員にも苦情窓口があるといった情報などを適宜ご利用の皆様にお伝えできるよう指導してまいります。サービスの状況を細かく把握し、ご要望にも迅速に応えるためにサービス提供責任者の訪問回数を増やし、信頼関係の構築に努めます。ケアマネジャーとの連携の下、皆様の状況や状態に合わせたサービスを実施できるよう、今まで以上に調整に力を入れてまいります。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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	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	■	12.4	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		5.1	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		5.8	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	■	10.2	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		7.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	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		10.2	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	■	10.2	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	■	8.8	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	■	16.1	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	1.9	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	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	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	2.6	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	2.2	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	2.5	2.8
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	3	2.1	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	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	16.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様との契約時に、苦情窓口について説明をしていますが、それだけではなく定期訪問時に、再度ご説明をするように心がけたいと思います。管理者及びサービス提供責任者が適宜訪問し、ご本人やご家族とのさらなるコミュニケーションを取れるように努力します。また、サービス内容の相談を当社へ伝えやすいようにいたします。ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみについては、ヘルパー教育について基本研修を行っておりますが、さらなる質の向上をめざし、定期的に勉強会を開いて指導いたします。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		5.3	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		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		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	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		9.6	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	■	8.5	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	■	9.6	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		9.6	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.2	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	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	■	10.6	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		9.6	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	■	18.1	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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	2.5	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.5	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	2.8
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	2.8	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	2.8
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	2.1	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	29.1 %	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。

利用者様と、事業所側との意識の違いが明確になり、今後の指導に役立てたいと思います。ヘルパーである前に、人として、社会人として、どうあるべきかを考え、基本的な部分をもう一度見直し、指導にあたりたいと思います。  
仕事に責任とプライドを持ち、これからも頑張っていくと思います。

### 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		4.6	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		0.0	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		3.7	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		5.6	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	■	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	■	6.5	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	■	6.5	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		8.3	6
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		9.3	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	■	13.0	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	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	■	18.5	1

平成22年度名古屋市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	在宅看護センター愛介護サービス「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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.9	2.6
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	2.7	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してくれますか	2	2.7	3.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	3.0	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	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	2.6	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	2.9	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

全体的に平均より高い評価を頂きましたこと大変感謝しております。今後の励みにして行くとともに、この評価に甘んじることなく、努力して参ります。ヘルパー研修にも力を入れ、改善すべき点に力を入れ、ご利用者様に満足して頂けるサービス提供ができるように努めて参ります。今後とも、よろしくご厚意申し上げます。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		1.8	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		3.6	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		7.1	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		5.4	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	■	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	■	8.9	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	■	7.1	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.9	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		5.4	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		8.9	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	■	8.9	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	■	19.6	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3.0	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	3	2.4	3.0	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	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.7	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	2.8
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	3.0	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	2.8
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	2.1	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	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	43.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	92.9 %	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。

今回の評価結果より、個人情報保護、苦情相談窓口の説明が不十分である点については、再度利用者様に説明を行ってまいります。別居のご家族に対しては、定期的に利用者様のご様子などを連絡していく必要があると考えています。利用者様が、土・日・祝日のサービス提供を優先順位上位に挙げられていることがわかりました。現在、土・祝日は通常通り行い、日曜日にも必要に応じて対応しています。この評価結果をヘルパー全員で認識し、定期的に行っている学習会で必要な知識と技術を学習し、サービス内容を改善してまいります。

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

次の表は、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	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		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		0.0	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		3.3	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		5.0	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	■	11.7	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		11.7	3
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.7	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		3.3	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		8.3	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	■	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	■	18.3	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.7	2.6
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	2.7	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	3.0	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.6	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	2.8
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	3	2.5	2.9	2.8
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	2.1	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	61.2 %	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。

全体に自社評価よりも高い評価を頂き感謝しております。毎月の研修にてヘルパー個人のスキルアップと申し送り等の横の繋がり成果が少しずつ現れてきていると思います。今後も利用者を取り巻きさまざまな方々と、連絡を密に取り合いながら、チームの一員としての自覚を深め、更なるスキルアップを目指し、利用者が安心して在宅生活を継続出来る様努力をしております。介護保険制度が始まり10年が過ぎましたが、ヘルパーが出来る事・出来ない事をご理解頂けるようお伝えし、共に学んでいけるようにも思っております。

### 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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		6.8	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		1.1	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		0.0	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	■	4.5	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	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	■	12.5	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	■	10.2	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		6.8	8
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	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		4.5	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		8.0	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	■	11.4	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	■	15.9	1

平成22年度名古屋市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
2371501442	訪問介護もりたか

1. 事業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	2.8	-	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
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	3.0	-	2.6
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	2.7	-	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
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	2.4	-	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	3	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	2.2	-	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	2.2	-	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	*	2.1	-	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	-	2.8
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
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	3	2.5	-	2.8
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
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	2.1	-	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	58.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

### 4. サービスの提供または利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	12.0	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	2.0	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	0.0	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	13.0	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	9.0	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	7.0	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	3.0	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	4.0	9
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	4.0	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	10.0	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	7.0	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	10.0	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	19.0	1

平成22年度名古屋市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
2371501715	シャイン介護センター

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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.5	2.6
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	2.7	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してくれますか	3	2.7	2.2	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してくれますか	3	2.7	2.0	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、柔軟に対応してしてくれますか	2	2.4	0.0	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）を守ってしてくれますか	3	2.6	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	2.2	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	2.2	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	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	2.8
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	2.5	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	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	2.7	2.8
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	2.1	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.9 %	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	76.9 %	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。

ご利用者様、ご家族様より貴重な意見を頂き、本当に有難く思います。仕事の内容がわからないや、他のサービスを受けたいなどのご希望には、もっともっとご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを大切にして、お伝えしたり、ご希望を聴いたり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。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
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		12.2	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		0.0	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		0.0	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		12.2	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		7.3	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	■	2.4	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	■	4.9	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		7.3	7
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.8	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	■	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		4.9	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	■	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22年度名古屋市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	2.8	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	1.9	2.4
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	3.0	2.3	2.6
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	2.7	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	2.5	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	3	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.5	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	2.8
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	2.6	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	2.8
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	2.1	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	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	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。

評価をいただいた結果を謙虚に受け取め、今後の運営に活かしていきたいと思えます。とくに厳しい評価をいただきました「苦情相談窓口の説明」については、お客様ご本人はもとより、ご家族様に対してもていねいな説明を心掛けて参ります。また、業務全般におきましても、これまで以上に満足していただけるよう研鑽を重ね、敏速かつ良質なサービスの安定的な提供を目指して職員一同努力する所存です。

### 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。

	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		3.1	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		1.0	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		6.1	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		5.1	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	■	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	■	13.3	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		9.2	4
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	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		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	■	9.2	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		7.1	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	■	15.3	1

平成22年度名古屋市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	3	2.8	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	2.4
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	3.0	2.4	2.6
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	2.7	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	2.9	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	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.5	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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	23	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.9 %	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、意見を真摯に受けとめ、技術、知識、接遇等ヘルパーの意識の向上を目指し、研修等行っていききたいと思います。今後お客様やそのご家族に喜んでいただけるような事業所として努めてまいります。

### 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		0.0	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		7.3	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		5.5	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	■	9.1	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		5.5	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		7.3	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	■	9.1	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		3.6	12
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.3	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		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	■	5.5	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	■	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	■	18.2	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.8	2.6
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	2.7	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	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	2	2.4	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	2.6	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	2.2	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	2.2	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	2.9	2.8
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	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	2.8	2.8
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	2.1	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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

事業所と利用者様の意識の差が大きかったのは、契約書や重要事項説明書、苦情相談窓口の説明や個人情報等の説明に、御利用者様の御家族の方が、御不満に思ってみえるという事でした。御家族の方も説明を重要と考えています。この結果を踏まえ、今後は利用者様のみならず、御家族の方達にも説明を徹底していきたいと思えます。

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

次の表は、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	事業者	利用者 %	利用者順位
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	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		3.7	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		1.9	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		7.4	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	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	■	5.6	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	■	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		7.4	5
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	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		7.4	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	■	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	■	16.7	1

平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	3.0	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	3	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.9	2.8
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	3.0	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	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	2.8	2.8
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	2.1	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	40.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

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

御利用者様には、高い評価とありがたい御意見感想を頂き、ありがたく思います。契約時の説明内容については、重要な点をきちんと説明する必要性を実感しました。又、サービス提供責任者としての責務が十分に果たされず御利用者様には大変申し訳ないと思います。スタッフの教育に対しても、責任を持って取り組み、ご利用者様に満足、信頼して頂けるよう心がけていきたいと思ひます。  
今回の評価結果による課題に関して、より一層努力し、改善につなげ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。

	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		2.7	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		7.1	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		6.3	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		5.4	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	■	5.4	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	■	8.0	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		3.6	11
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.8	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	■	8.0	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		11.6	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	■	8.9	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	■	19.6	1



平成22年度名古屋市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	2.8	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	2.4
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	3.0	2.6	2.6
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	2.7	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	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	2.4	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	2.6	3.0	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	2.2	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	2.2	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	2.7	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	2.8
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	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	2.8
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	2.1	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

### 3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、ヘルパーの介護の知識や技術の向上を目指すためヘルパー研修の充実を計り、個々への指導を行ないます。また、同利用者様へのサービス内容やケア内容の統一を図るためケアカンファレンスを定期的に行っていきたい。契約時に説明させて頂いている苦情受付窓口等の説明や個人情報の同意書の説明は別居のご家族様への説明も行うよう努めます。今後もご利用者様やご家族様から嬉しい声を聞けるよう、まずはサービス提供責任者が適宜ご利用者様宅に訪問し直接意見を聞き状況の変化を見させて頂きヘルパーと連携を取りながら支援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。

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	6.7	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	1.9	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	0.0	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	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	9.5	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	5.7	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	8.6	6
ケ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	5.7	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	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	10.5	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	7.6	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	17.1	1