

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	8.6 %	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。

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す。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、ヘルパーがお客様の身体・精神状態を把握して対応することや介護知識・技術について、ご家族様からも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た在宅生活を過ごしていただけるよう、サービス内容の充実に努め、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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	15.6	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		4.2	9
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.2	9
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.3	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.3	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.3	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	13
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.2	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		2.1	14
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.5	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.4	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.2	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.6	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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、サービスに対して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、利用者様からのサービス内容等についてのご希望をよくお聞きし、満足いただけるよう、研修を行い、利用者様に喜んでいただけるよう心掛けていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	26.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.5	4
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	5.3	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		15.8	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.3	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		5.3	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	0.0	10
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	21.1	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	2.1	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

長期にわたってかかわっている利用者様がふえているため、あらためて契約時の説明を利用者様の御家族にも必要だと思いました。御意見いただいた点をふくめ評価を受け、今後のサービスにつなげていけるよう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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		15.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.6	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.8	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.0	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.2	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.8	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	4.8	10
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3，最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口の説明や個人情報の使用同意に関しては、他の項目に比べ毎回評価が低いので契約時に特に気を付けて説明を行っています。訪問介護では、ご利用様のプライバシーに踏み込むことも多くあり、ヘルパーへの教育は常に向上していかなければと強く思います。人と人との信頼関係がより良いサービスに繋がっていくと思うので言葉使いや態度、身だしなみは特に気を付け、介護技術の基本も常に伝えていきたいと思っています。選ばれる事業所を目指し、職員はじめ、スタッフと協力しながら今後もご利用者様やご家族に安心と信頼をお届けできる様に努力していきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.9	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.9	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.3	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	10.1	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.4	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.6	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.6	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.5	1
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.1	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.8	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

ヘルパー交代の際にその旨の説明が足りないという意見を頂きました。今後事前の説明をする様注意致します。また、ヘルパーの至らない点で、ご迷惑を利用者様にかかる事も有るかと思います。そういったご意見は毎月のサービス提供責任者による定期訪問時に伺います。伺った意見や苦情は、なるべく迅速に対応する事を心がけております。今後も利用者様からのご意見にきちんと耳を傾けていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		11.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.8	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.8	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.6	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.1	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.4	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.4	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.4	6
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	10
11 ○サービス内容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	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.7	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.5	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	30.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

本年度もご利用者様から貴重なご意見・評価をいただきとても参考となります。ご利用者様がヘルパーを利用するにあたり、ヘルパーに対し信頼・安心感・身だしなみ・言葉使いなど期待して下さることがとても多く、かがやきとしましては、質の向上を目指し研修や事業所内での勉強会など積極的に行っていきたくと考えております。ご利用者様、ご家族様から安心してヘルパーをご利用していただけるよう、介護保険について分かりやすく丁寧にご説明するよう心がけてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	12.6	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.4	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.8	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.8	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.7	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	8
11 ○サービス内容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	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	15.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100980	ニチイケアセンター千種

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様より心暖かな言葉を多さん頂き大変ありがたく思います。ありがとうございます。
更に満足して頂けるようサービス提供責任者・ヘルパー・ケアマネジャーとの連携を密にし、在宅生活が一日でも長く過ごせるよう、お客様の状態に気づき、対応出来るよう、更に努力をしたいと思っております。
又、今回の調査で苦情受付窓口の説明が 契約時に書面にて伝えていたつもりでしたが、不満と未記入が35%ありました。今後、S責による定期訪問や、新規契約時の注意点として受け取めさせていただきます。
今後もお客様の期待に沿えるよう努力していきたいと思っております。宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	17.2	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.6	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.3	9
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	11
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.6	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	9.5	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.8	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.5	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.1	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.4	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.4	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所のサービス全般について、満足していますか	2	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今後も利用者方に安心した在宅生活を送っていただけるよう、ヘルパー研修やカンファレンスを通じ、プロ意識の向上を図りたいと考えます。また、サービス提供責任者による定期的な訪問を実施し、利用者方および家族方の状況、意見の把握に努め、常に耳を傾けた対応を目指してまいります。

今回の評価から自己評価とユーザー評価との差異の原因を分析し、スタッフ全員で改善に取り組むことで、見えにくいニーズの掘り出しや事業所内部のコミュニケーションの充実につなげなければならないと考えます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	14.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.4	6
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.4	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.3	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	4.3	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.4	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.2	12
11 ○サービス内容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	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101541	ニチイケアセンター今池南

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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.6	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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。

ヘルパーが訪問し、関わっていく事で日々の生活が変わった、向上したという声をより多く得なければ、サービスの目的が達成されない事なので、もっとたくさんの利用者様が、サービスを使って良かった・生活が向上したという声が聞かれるよう、今一度スタッフに個々の利用者のニーズを確認し、提供していく意義を伝えたいと感じました。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること		9.5	3
●サービスをj受ける事によって生活が向上すること			
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.8	6
●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること			
3 ○口こみで評判が良いといわれること		1.4	13
●口こみで評判が良いといわれること			
4 ○知名度が高いこと		1.4	13
●知名度が高いこと			
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	6
●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.4	10
●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること			
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと		5.4	10
●個人情報等を絶対に外にもらさないこと			
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	13.5	2
●不満や苦情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 ○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
●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 ○利用料金が適正なこと	■	9.5	3
●利用料金が適正なこと			
11 ○サービス内容が充実していること	■	8.1	5
●サービス内容が充実していること			
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		4.1	12
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6.8	6
●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと			
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	14.9	1
●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること			

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101558	ニチイケアセンターかすみが丘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様から貴重なご意見・ご感想をいただき非常にありがたく思いました。その中でもヘルパーによって、要領の良い悪いがあるというご意見は特に真摯に受け止め、今後のヘルパー教育を強化して参ります。基本的な接遇マナーを改めて研修し、お客様が気を使われるような事が無いよう、ヘルパー1人1人への細かい教育を行います。介護保険で出来る事、出来ない事についても、お客様に丁寧にご説明し、ご理解とご協力を得られますよう努力して参ります。これからはもっと細かくお客様の声に耳を傾け、私共のサービスにご満足いただけますよう職員一同頑張っていくと思っております。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		10.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	2.2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.2	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.4	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	8.7	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		5.4	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	11
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.5	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101897	つくしケアサービス ちくさ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.9	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

契約時の説明をわかりやすくし、理解をしていただく。サービスについての不満への対応は満足していただけるすばやい対応をする。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		15.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.4	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.4	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	1.4	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	5.7	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.1	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.4	10
11 ○サービス内容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	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	15.7	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	21.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

当事業所では、「あなたらしさを応援」をキャッチフレーズに住みなれた地域で安心してご自宅で暮らせる様に、サービスを提供しております。介護保険サービスの利用に関して苦情受付窓口の説明が一番低い評価となっております。契約時の説明だけでなく、サービス提供責任者のモニタリングの際に重要事項説明書を持参し、説明を行って参ります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	15.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.5	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.2	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	9
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	7
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.0	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.0	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.5	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	28.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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頂きました皆様には貴重な評価を頂き誠に有難うございました。前回のユーザー評価の結果を踏まえ、契約時により丁寧な説明を心掛けてまいりましたが、苦情窓口などの説明において評価が低く、今後より分かりやすく工夫に努めていきます。又、ヘルパーのレベルに違いがあるとのこと指摘を踏まえ統一したサービスの提供ができるよう研修に再度力を入れていきます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

+

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	13.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.4	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.2	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.0	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.2	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.6	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.8	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.8	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.1	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.3	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.5	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回特に、事業所と利用者様との相違がありました。利用者様の新旧の交代により、以前より利用者様宅を、訪問できていなかった為、信頼関係が構築されていない事が、原因と考えます。管理者やサ責が信頼を受けている事は、ヘルパーにとっても、良いかと思われまます。ヘルパーの技術は、事業所の研修も行っていますが個々の指導や、サービス中に訪問し、指導を行っていく。責任者、ヘルパーが一带となり、利用者様の気持ちが空虚にならない様に、受け入れて、サービスをさせていただく事を、常に心がけ実行していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		10.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.5	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.9	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.9	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.1	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	8.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	9
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.7	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200731	ニチイケアセンター芳野

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業所で自信のあった項目がユーザー評価としては高くない事がわかった。今後の課題として取り組んでいき満足して頂けるよう改善していきたいと思う。また、ユーザーにとって訪問介護サービスを受けることによって日常生活が向上することが求められている事がわかる。ユーザー全員が安心した生活を送れるよう、今後も努力していきたいと思う。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	17.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.1	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.1	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.1	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	9
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.2	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.3	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370201069	サラダ・ケア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.2	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	27.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の調査に御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します。苦情窓口についての説明が不十分であるとの昨年の結果に基づき、契約時・モニタリング時に説明することを重点として取り組んできましたが、思う様な結果に結び付かなかったため、説明の仕方を見直しより分かりやすい説明に努めていきます。今後更にご利用者様に安心してサービスを利用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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	8.3	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.1	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.3	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		8.3	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	12
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.2	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.4	3
11 ○サービス内容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	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.3	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.8	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	2	2.9	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	2.8	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	9.0 %	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、全体的に前回より良い評価を頂きましたが、「不満や苦情を申し出た時の対応」に対して満足しているのは30%満たない評価でした。非該当の46.2%がどう思われているのか気になりますが、お客様の根底に抱えていらっしゃる問題を聞きとれるよう、組織として取り組んで参りたいと思っております。具体的にはケース会議・スタッフの個人面談を通じ問題点を明らかにし、早めに対応できるよう致します。またサービス提供責任者が、モニタリングに伺う際には不満などをお聞きできるよう努め、お客様の希望される生活に近づけるようなサービスができるよう努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.5	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.3	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.5	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.5	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.6	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.8	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.5	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.7	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.1	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.3	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	3.0	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	30.3 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のアンケートで、全体に良い評価を頂き、ありがとうございます。「介護度が変更になった時は、色々な事を考えて提案もしてくれたし、対応も丁寧かつ迅速であった」との感想を頂き嬉しく思っております。今後、それぞれの特性をふまえたうえで、利用者の立場に立ったサービス提供を充実させていき、また当社による研修会の開催、外部の研修会などへの参加により、訪問介護員の資質向上のために、継続的に研鑽を行ってまいります。介護保険の制度上、さまざまな制約がある中で、利用者に満足していただけるよう、今後も努力を重ね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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	14.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.2	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.2	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.6	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.2	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	9
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.1	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		6.7	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	18.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	31.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果により、ご利用様が訪問介護に求める内容を改めて再認識することが出来ました。当事業所を利用して良かったと思って下さる為には、ヘルパーの知識・技術が高められるようなミーティング開催していけるよう職員一同、資質向上に努めていきます。

そして、高く評価をいただいたヘルパーに対する安心感・信頼感をいつまでも感じてもらえますよう、心のこもった介護を目指して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること		8.1	7
●サービスをj受ける事によって生活が向上すること			
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.0	11
●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること			
3 ○口こみで評判が良いといわれること		2.0	11
●口こみで評判が良いといわれること			
4 ○知名度が高いこと		0.0	13
●知名度が高いこと			
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.1	4
●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.1	8
●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること			
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	12.1	3
●個人情報等を絶対に外にもらさないこと			
8 ○不満や苦情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
●不満や苦情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 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		0.0	13
●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 ○利用料金が適正なこと		5.1	8
●利用料金が適正なこと			
11 ○サービス内容が充実していること		4.0	10
●サービス内容が充実していること			
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.2	1
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.1	4
●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと			
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.2	2
●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること			

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300333	ニチイケアセンター黒川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

より良いサービスを地域の利用者の皆様へ提供できる様、ユーザー評価の結果を活用して職員のレベルアップに努め、地域の皆様に信頼される介護事業所となる様に努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	17.5	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.3	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.3	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.5	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.5	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		2.5	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.0	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.8	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.5	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.3	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	43.9 %	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.4	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	9.8	4
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.7	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.7	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.7	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		8.9	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	10.7	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.8	14
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	13.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.8	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザ評価の結果から、苦情の受けつける窓口の説明や個人情報の説明が不足している事がわかりました。今後評価を参考にして定期的に苦情窓口、個人情報の説明をして、利用者様や家族の理解を得られるように、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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.9	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	5.6	9
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.9	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	11.1	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		3.7	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	12
11 ○サービス内容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	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.3	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3，最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	3.0	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の御利用者様の評価を真摯に受け止め、事業所内の研修の課題に生かしたいと考えております。定期的に「自己評価」も実施するようにし、ヘルパー1人1人の資質向上一層の努力をして参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	18.2	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		4.4	9
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.6	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	12
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.4	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		8.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.6	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		1.5	13
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	6
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	12.4	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301927	ニチイケアセンターあじま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.2	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.2	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.3	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.2	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.2	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.1	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.3	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.3	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.3	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	1.9	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.3	2.7

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをjける事によって生活が向上すること ●サービスをjける事によって生活が向上すること	■	11.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.3	7
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.9	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.7	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	2.7	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	14.5	1
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		8.2	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.7	11
11 ○サービス内容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	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	10
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.9	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	10.9	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	3.0	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.9	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

ご利用者様のニーズをいつも考え、常に今のサービスが適切であるかどうかの見直しをしていくこと。事業所、ヘルパーの都合を利用者の方々には押しつけていないかどうか等の確認作業を常にして、適正なサービスが出来るように各担当ヘルパーとの連携を密にするようにします。又、利用者様宅へ長期間入っていると、言葉づかいや態度がおろそかになりがちです。利用者様が何も言わないから大丈夫と思わないように、言いたいけど言えずに我慢している方もいることを考えて、接遇面での教育を強化していきたいと思えます。常に相手の身になって考えることの出来るヘルパーの育成に力を入れていきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	12.2	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.1	6
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.1	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.1	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.1	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	3
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	11
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		3.1	11
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370302297	ヘルパーステーションあい

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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

各評価項目に関しては、ある程度評価をいただきまして、ありがとうございます。苦情受付窓口については、契約時に説明させて頂いておりますが、一度だけの説明では不十分であることも考えられます。サービス担当者会議の時など、折にふれご利用者やご家族にお伝えして参ります。入浴介助についてのご指摘については、今一度、介護技術に関してヘルパーへの研修を行い、安心・安全に入浴して頂けるように対応していきます。また、重要度の意識の差がみられました。ご意見や苦情にしっかりと耳を傾け、誠実に対応させて頂き、生活向上の支援ができることにより評価をして頂けるようにして参ります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		8.2	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	6.1	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	2.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.1	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.1	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		4.1	11
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	2
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	11
11 ○サービス内容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	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	11.9 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のお客様評価では、苦情相談窓口について、サービス利用契約の時にお伝えするだけでは充分伝わっていないことが分かりました。お客様の印象に残るような伝え方を心掛けます。また、事業所としては、お客様のご要望に対してより素早く、介護支援専門員と連携しながら対応することやヘルパーの知識や技術を高めていく必要があると感じていましたが、この項目ではお客様から予想以上の評価をいただきうれしく思います。これを励みとし、一層のサービス改善に努め、お客様の気持ちに寄り添い、安心して利用いただける事業所をめざし、日々努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		14.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.0	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.5	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.2	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.3	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	6
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.2	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	8
11 ○サービス内容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	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.5	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	16.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3，最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	38.0 %	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。

全体平均より概ね良い評価を頂けていましたが、個人情報・苦情対応、重要事項などの契約関連で一部ご理解を得られていない結果が出ており、この点については管理者を初め契約に関わる職員に再度わかりやすく丁寧な説明をするよう指導していきます。尚、アンケートの回収率が相変わらず良くないので、次回は回収率が上がるよう努力します。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	12.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.1	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.1	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	3.1	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	10.4	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.5	3
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	7
11 ○サービス内容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	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.3	6
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	19.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400513	有限会社タマ介護センター

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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	3.0	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	3.0	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	11	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

お客様のニーズに、ひとつずつ受け入れ、寝かさない、少しでも動いて頂くに、努めます。
 食事は、口から栄養を取り、マヒのある方は、マヒ手、健側の手を使用して、日常生活が、見守り、声かけ、一部介助にて行なえる様に、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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	18.2	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		9.1	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		0.0	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.6	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.5	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		12.7	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		16.4	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		1.8	9
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自由記載欄で、どの程度の事がヘルパーに可能なのか判断に苦しんでいるとの意見を頂きました。ヘルパー自身のスキルアップに努め、しっかりした情報提供でき、不安のない日々を送れるよう、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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.1	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.9	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		13.2	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		11.3	4
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.4	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	10
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.3	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	5.7	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.7	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.5	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス上での苦情窓口の説明や、個人情報に係る事の説明に対しての評価が低かったことから、契約時や利用者様並びにご家族様からの質問にしっかりとしたお答えができるようにする必要があります。当社の訪問介護サービスを今後より良く利用して頂く為、訪問したヘルパーがご質問に適切にお答えできるよう、事業所内にて勉強会等を開催し、上記の事項に対しての理解を深める必要があります。利用者様、ご家族様が安心して当社のサービスを利用して頂けるよう、職員一同理解を深め、しっかりとしたお答えができるよう努力していきたい。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		12.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.1	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.1	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.1	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.3	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	6
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	5.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.3	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.6	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.5	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	1.8	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	43.1 %	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	58.0 %	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。

初回、アセスメント時に契約内容、苦情窓口の案内、個人情報の説明をさせて頂いていますが、利用者様が理解させていないとの評価に対して、ユーザー様との意識のずれを痛感しました。利用の長い方が多いので忘れられているのかもしれませんが、今後は理解して頂けるよう、より丁寧にお話しするよう心がけて行きます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		14.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.9	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.7	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.8	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		7.8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	6
11 ○サービス内容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	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.7	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.7	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	24.2 %	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。

今回の評価の結果を真摯に受けとめ、改善して参ります。特に問9、10、11における評価には課員も反省の大きい部分でしたので、いっそう研修に努めサービス全体の質を上げていきます。個人情報や契約書の説明については、さっそく教育の徹底を致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		15.0	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.0	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.0	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	11.0	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		8.0	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	3
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		1.0	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.0	6
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.0	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	2	2.9	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	12.8 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー（利用者）評価16項目のうち、4項目で最高の評価をいただき、全般的に高い評価となりました。すばやい対応やお約束の時間にサービス提供すること、サービス提供責任者がご本人様、ご家族様から直接ご意見いただくことに特にご満足いただけていることがわかりました。充分ご満足いただけていない点は、苦情受付窓口などサービス利用当初の説明が不足していることと思われるので、ご理解いただけるよう時間をかけて説明いたします。引き続き高い評価をいただけるよう職員一丸となっ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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	14.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.2	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.2	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.3	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.0	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.0	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.5	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	28.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		13.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.3	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.3	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.0	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	8.0	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	9.2	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	4.6	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.9	8
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	17.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

平成24年4月から介護保険制度が一部改正され、住みなれた在宅でできる限り、安心、安楽に暮らしていけることを可能にするため、サービス提供の強化を図る。という事で訪問介護においても「必要なときに必要なサービスを提供する」という介護保険の本来の趣旨を徹底することになった。それをうけて当事業所においても、サービス提供責任者、ペルパーにこの事をしっかりと理解していただき、利用者一人一人のニーズに合ったサービスをきめ細かく適正に提供していく事を念頭において頑張っ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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.8	7
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.9	11
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.8	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	11
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.8	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.7	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		18.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様の日々の変化を見逃がす事なく瞬時に対応させていただける事業所になるため、全ヘルパーにて現状報告をし、ご利用者様に最も身近かなヘルパーステーションになれるよう勤とめさせていただきます。そして、おひとり、おひとりの自立に少しでも、お役に立てるように支援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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.4	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.2	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.8	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		8.3	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		11.9	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.0	9
11 ○サービス内容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	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.7	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.1	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	13.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	63.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

それぞれの利用者さんのニーズを的確に把握し、利用者さんにより添うサービスを提供していきたいと存じます。苦情窓口の説明については前年度のユーザー評価においても点数が低く、契約時の読み合せにおいて、とくにこの部分は丁寧にするという指導していたつもりであった。しかしながら、今回の結果をみると、成果があがったとは言い難い。したがって、今いちど周知徹底し、利用者さん本位の説明をしてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		18.1	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	2.8	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		0.0	13
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.7	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.6	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	6.9	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.4	12
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		2.8	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.5	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.1	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	16.7	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ニチケアセンターなかむらは、笑顔を第一に心がけ、利用者様との対話を大切にし、そのニーズを適格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おります。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お手伝い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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	18.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.9	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.7	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.7	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.1	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.1	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.6	11
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.2	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.9	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.5	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	18.5 %	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。

苦情受付窓口についてや個人情報についての説明が利用者様に伝わっていない結果が出ていました。しっかりと理解して頂けるような説明をスタッフ一同で徹底していききたいと思います。
利用者様からの温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。今後も喜んで頂けるような事業所を目指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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	17.4	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.3	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	3.3	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.7	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.5	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.6	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.6	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		1.1	13
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	7
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.1	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.1	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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受け契約書や重要事項の説明の仕方について問題点が見つかりました。今後は、マーカーを使用するなどをしてわかりやすく丁寧に説明し内容をご理解していただけるよう努めて参ります。日頃のサービスについては、高い評価をいただきましたが、今後更なる質の高いサービスを目指していきたいと思えます。ヘルパー間の連携を大切にしてご利用者様の要望や体調の変化を見逃がすことなく早急に対応できるよう取り組んで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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.8	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.1	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	2.2	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.2	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.8	4
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		10.8	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.4	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.3	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		7.5	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	15.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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第一中村公園

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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	2	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.3	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

自社ユーザー評価がユーザー全体の平均なみではあるが、これからもお客様に信頼していただける事業所作りができたと思います。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		18.1	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.8	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.2	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.2	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.6	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	5.6	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.8	12
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.6	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.6	6
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.9	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.5	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.7	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.7	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	*	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	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
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	*	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	*	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	*	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	*	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	*	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	*	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	*	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	*	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	*	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	*	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

全体のユーザー評価を踏まえ、会議での内容をより良い内容に出来る様改善し、スタッフ一人一人の質の向上が行える様にする。研修や教育をより一層力を入れる事

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		*	*
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	*	*
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		*	*
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		*	*
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		*	*
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	*	*
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		*	*
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		*	*
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		*	*
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		*	*
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	*	*
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	*	*

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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。

介護職員に対する評価は悪くはなかったのですが、サービス提供責任者に対する個人攻撃ととらえられるコメントがありました。非常に残念です。原因はよく分かりませんが、どちらにしても利用者様とサービス提供責任者とのコミュニケーション不足がこの結果をまねいたと思います。改善策としては利用者様とサービス提供責任者との話し合いの場を持つために訪問回数を増し、話し合いを行い理解をしていただき、利用者様の目線に立った安全で安心な介護を行うようにしてゆきます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	12.1	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.7	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		12.1	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		1.7	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.9	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10.3	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	17.2	1
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.3	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

自社自己評価で自信があった項目、なかった項目、それぞれユーザー評価では思っていた事とは違いました。今後、やや不満、満足と感じられている項目を見直し、ユーザー評価が上がるよう、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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		13.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		4.9	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.7	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.8	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.9	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.7	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

お客様からの評価について、全項目において事業所平均を下回らない結果をいただく事ができました。お客様のご要望に一つ一つお応えさせて頂く姿勢を今後も持ち続けていき、更なる従業員のスキルアップに継続して取り組んでいきます。

ヘルパー不足で、時にはお客様にご迷惑をおかけしている現状は続いておりますが、少しでもご要望に近づけ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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		7.6	7
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.5	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.8	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	9.2	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.8	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.5	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.6	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.1	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.4	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.5	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.3	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.7	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	26.9 %	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。

利用者様と事業所との意識の差、満足度の差をあらためて実感させていただきました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	16.0	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.0	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.0	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	8.0	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		12.0	2
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.0	9
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	5
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.0	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.0	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		4.0	9
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度はご利用者様の当社に対する評価をいただきありがとうございます。評価の低かったポイントは厳しい目でとらえ改善いたします。評価が高かったポイントにつきましては更なる研鑽を積み、ご利用者様に満足して頂けるよう取り組んでいきたいと思っております。サービス提供責任者が、もっと頻繁にご利用者様を訪問し、御要望や問題点をお聞き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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	20.4	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	4.1	8
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.0	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	8.2	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		4.1	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	10.2	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.0	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		0.0	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		6.1	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること		18.4	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	1	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.4	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	34.7 %	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	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。

契約書、重要事項説明、サービス利用における諸注意など、分かりやすいようにチラシを作成、添付しながらご説明してきました。しかし、まだ十分でないという結果であり、新年度の改正の件も含め、より分かりやすい説明に努めていきたいと思えます。また、ヘルパーの知識、技術、接遇態度など、若干ではありますが、改善した評価となりました。引き続き、サービス向上に努めていくにあたり、訪問介護計画書をご利用者、ヘルパー共通理解のものとして、モニタリング、再作成を繰り返しながら、ご利用者にも、おまかせでなく、一緒に参加する、できることは自分で・・・という気持ちを持って頂けたらと思います。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

+

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.8	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.4	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	2
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.1	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.4	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.7	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	9
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.2	6
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.4	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.2	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	42.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		6.2	8
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.4	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.4	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.2	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.7	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		1.2	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.6	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.9	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	19.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

調査結果を謙虚に捉え、改善して行きたいと考えます。ヘルパーの知識・技術・接遇などに関しては年間4回のスキルアップ研修や、適時カンファレンス・研修を行ってサービス向上に努めています。これからもますます細かく品質の良いサービスを目指して邁進して行くつもりです。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	16.7	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.4	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.8	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		8.0	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	11
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.5	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.9	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6.5	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.5	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者の評価は真摯に受け止めて、今後のヘルパーの教育に努めたいと思います。近年サービスを受ける側、提供する側の認識のズレを感じています。訪問介護員の心的ストレスも年々増加しています。介護保険の原点にもどって、利用者にも、わかりやすい説明をしています。要求がエスカレートしている事も事実です。今後この双方の立場で、お互いに高令者、弱者がより住みよい状況になるべく努力致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.4	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.4	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.4	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.4	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	11.4	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.7	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		12.9	1
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.6	6
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.4	3
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.6	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	8
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		2.9	10
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	12.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	28.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価項目全般に対して、おおむね満足して頂いていると受けとめていますが、ご利用様のサービス内容を他及ご希望を十分に承り満足していただける様事業所全員で努めていくことに邁進したいと思います。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		10.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.4	7
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		4.4	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		5.9	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	13
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	2.9	13
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.6	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.6	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.6	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.1	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	3.7	12
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.3	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の生活向上のため、ケアマネジャーと十分な連絡・調整を行ない、住環境の整備・食生活の楽しみ・身体機能の向上への協力・精神的安定への気くばりができるように、ヘルパーの教育をしてゆきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.9	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.9	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.8	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.3	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	12.4	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		7.1	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.8	5
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	3.5	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.5	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	8.2 %	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。特に、サービス提供の時間がきちんとしていて高評価をいただくことができました。

評価の低かった「苦情受付窓口」や「個人情報の保護」については、よりわかりやすい説明になるよう心がけてまいります。

今後も安心して信頼していただけるよう、ヘルパーの資質向上を図り、お客様の日常生活が向上するよう、サービス内容の充実を目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	14.0	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.0	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	8.0	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		14.0	2
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	6
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	6
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.0	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	15.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	39.0 %	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	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。

契約書・重要事項説明等は必ず説明はさせて頂いておりますが、ご家族にお話させて頂く事が多いです。直接ご本人に、お話しする事は少なく評価に反映されたかと思われま。自社ユーザー評価の中で一番低かったのが問2です。各担当者が、苦情受付窓口についての説明を更にお伝えする（確認の意味でもう一度）事と、致しました。ご本人・ご家族様に対しても立場を理解し充分拝聴する事としました。ヘルパーの質向上、更に当事業所のサービス全般について、しっかり議論し向上に努めて行きたいと考えます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをjける事によって生活が向上すること ●サービスをjける事によって生活が向上すること	■	12.8	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		8.1	7
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.2	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.2	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	2.3	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.3	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.5	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	1
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.1	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		3.5	10
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	11.6	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3，最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	298	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	89.8 %	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	145	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	48.7 %	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。

- ・ご利用者に対し、契約時やケアプラン変更時の説明を引き続き丁寧にしてまいります。 サービス提供責任者は、ケアマネジャーとの連絡を密にとり、個別のサービス向上に努めます。 又苦情の受付窓口についても、解り易く説明してまいります。
- ・訪問介護員に対しては、守秘義務・個人情報の取り扱いなど、なお一層の研修を充実してまいります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	16.7	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.9	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.7	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.5	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.4	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	4
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.6	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.3	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.2	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	38.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

全体的に高い評価を頂きヘルパーと共に大変感謝しています。
苦情受付窓口の相談等の説明は今後、利用者様にわかりやすく、説明、納得、対応できる様に努力してゆきたいと思えます。評価の低い部分についてはヘルパーと共に質の向上に頑張っ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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		19.0	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.9	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.9	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.8	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		5.7	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.7	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.7	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.6	5
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.7	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.6	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.5	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.2	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700649	有限会社介護福祉センター友

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	*	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	*	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	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
問5	○訪問介護計画は、ケアプランの見直しに準じて、適宜見直しを行っていますか ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	*	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	*	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	*	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	*	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	*	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	*	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	*	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	*	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	*	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	*	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

職員の介護の知識や技術の向上の為に、積極的に研修会や講習会等への参加を、うながす。又、サービス提供責任者が、こまめに、利用者宅を訪問して、利用者様の身体状態・生活環境などについては、ヘルパー連絡ノートを作成して、それを活用し、家族の意見も聞き、更なるサービスの向上に役立てるようにする。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること		*	*
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		*	*
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		*	*
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		*	*
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		*	*
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	*	*
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	*	*
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		*	*
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		*	*
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		*	*
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	*	*
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	*	*

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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。

サービスをご利用頂くこととご提供をしていくうえで、大切な生活が向上していくことの役割を果たすため、研修や勉強に取り組む知識や技術をしっかりと身に付け、資質の向上に貪欲に努め、また接遇研修にも注力し、適切な態度・言葉遣いを心掛け、ヘルパーとしての専門性も活かし安心感・信頼感をご提供できる事業所になれるよう努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.4	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.4	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.8	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	4.8	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	7
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701118	ニチイケアセンター鶴舞

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをjける事によって生活が向上すること ●サービスをjける事によって生活が向上すること	■	14.0	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.0	6
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.5	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.7	11
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	3.5	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	9.3	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	6
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.8	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	6
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.3	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		5.8	9
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.1	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	15.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	訪問介護事業所さつき

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.8	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

住みなれた家でおだやかに生活出来る様に、サービスにつとめます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	18.5	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.5	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		1.5	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.2	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	1.5	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	10.8	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.8	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		15.4	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		16.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、ご利用者様から高い評価をいただきましたことをお礼申し上げます。今回の評価に甘えることなく、今後もより良いサービス提供に努めてまいります。

ご利用者様の訪問介護のサービス提供で重要と思われる点において、サービスを受ける事によって生活が向上することを重視している方が多いことを再確認いたしました。訪問介護の利用によって日常生活が向上することを目指して、日々のサービス提供を行うことを心がけていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること		16.8	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.9	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.5	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	2.7	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	10.6	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.5	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	7
11 ○サービス内容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	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.7	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.8	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.4	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.5	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今後は、今まで以上にサービス提供責任者が、頻繁に利用者宅を訪問し、利用者様やご家族の意見を今まで以上に聞き、利用者様によりあったケアをしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	10.3	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	4.6	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.6	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		4.6	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		13.8	2
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.6	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.0	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3，最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	18.3 %	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。

今回の評価結果では、全体的に良い評価をいただきありがとうございました。
 今後も、御利用者の方々に満足していただけるよう、現状を把握し、迅速かつ丁寧に対応出来るようより一層努力していきたいと思っております。
 又御利用者が安心して生活出来るよう、ヘルパー技術・知識・接遇・マナーなどの研修体制を確立し、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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.8	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.5	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.5	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.7	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	10.9	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.7	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	10
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.6	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	19.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800266	ニチイケアセンター瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.4	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者評価として、契約書や重要事項説明書がわかりやすく伝わっていない、個人情報についても説明不足であったと感じています。事前訪問や契約時、時間をゆっくりとって納得出来る説明に努めること。又個人情報の取扱いについても改めてわかりやすく説明し同意書をいただくように致します。又訪問回数を増やすことでコミュニケーションを深め、職員と気楽に何でも話しが出来る関係作りで、より満足していただけるサービスを提供出来るよう努力して行きます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.7	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.4	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.4	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	6
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.9	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	20.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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	2.4	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	3.0	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	25.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをjける事によって生活が向上すること ●サービスをjける事によって生活が向上すること		13.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.7	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.4	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.4	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	8.2	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		4.1	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.6	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.6	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	7
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.7	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	16.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

概ね好意的に評価していただけていて安心しているものの、介護技術や利用者様、そのご家族とのコミュニケーションに難があるという評価もいただいている。改善のためにもモニタリングに力を入れ、率直なご意見を汲み取っていただけるよう努めたい。また、生活の維持だけでなく、向上という点にも寄与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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		14.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.6	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.8	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.3	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.9	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.8	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.1	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.5	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	2	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	3.0	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自立支援の視点から、ご利用者様、ご家族様の状況を的確に把握し、専門的配慮に基づいた援助が行えるよう、スタッフの能力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研修機会を確保し、専門職として常に成長できる職場環境の整備をよりすすめていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをjける事によって生活が向上すること ●サービスをjける事によって生活が向上すること	■	8.0	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		4.0	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.0	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.0	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		4.0	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		16.0	2
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	12
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.0	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	20.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.6	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.4	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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。

契約やサービス内容などについて、ご理解いただくことができるように、わかりやすく説明します。サービス提供責任者が定期的に訪問し、サービス提供の状況を確認するとともにご要望に耳を傾けます。さらに、サービスについての不満や苦情は真摯に受けとめ、すばやく丁寧に対応します。介護支援専門員等と連携し、訪問介護サービスのご利用によって、ご本人や介護者の生活が向上するように努めます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		12.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.1	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.2	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.5	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	9
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.2	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.3	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.4	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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	2.6	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	49.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口について、ご理解を頂いていないようです。気楽くに相談を受け付け安心して頂けるようにつとめます。ヘルパーの言葉づかい、身だしなみについて好感を頂いております。ご利用者様の信頼を得ているのも現場で直接サービスを行っているヘルパーなのでヘルパーの育成にもつとめます。

ただサービスを利用して頂き、日々の生活が向上したか？の間には満足は頂いていないようです。

現状維持も重要な事なのでゆっくりと対応させて頂きたいと思いましたが。介護者との関わりも強めて行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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	18.2	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.3	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.3	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		6.8	6
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	2.3	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		13.6	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.3	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	4
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.5	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	8
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	12.4 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

私たちは、介護職として基本的なモラルを守り、お客様の状況を把握し、お客様の気持ちを考えながら対応できるよう常に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し、ヘルパーへの研修の機会を増やしヘルパーの質の向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.1	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.3	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.1	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.9	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.7	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.6	9
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	6
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		1.1	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.2	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	2.8	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様の評価を受けとめ、今後もより良いサービスができる様、ヘルパー教育、指導、研修にも力を入れ、皆様に満足して頂ける様に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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		9.6	5
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		6.1	7
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		7.0	6
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	11
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	13.9	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	3.5	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	15.7	2
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	14
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	1.7	12
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.2	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	2	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	2	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.2	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.3	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.3	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.3	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.5	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.5	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.2	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	24.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ケアの質の向上又自立支援を踏まえたケアを基本に、研修の強化をはかり、よりよいケアを提供できるよう社員一同さらに結束感を強め、社業に邁進していく所在で御座います。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		7.8	7
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	2.0	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.9	9
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.9	9
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	14
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.0	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		3.9	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.8	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	9.8	5
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		11.8	2
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.7	1
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	11.8	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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荒子

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	56.8 %	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	88.0 %	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。

ご利用者様からの評価を頂き、ありがとうございました。個人情報や苦情窓口についてご契約時に十分な説明を行うと共に、速やかに対応させて頂くよう心がけてまいります。ヘルパーの介護の知識や技術について研修を充実し、ご利用者様のニーズにお応えできるよう努力し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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.2	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.2	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.1	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.3	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.3	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.6	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.6	6
11 ○サービス内容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	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.9	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	17.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様からの意見・感想では、感謝の言葉や労いの言葉がありがたく思います。この言葉を励みにしながら日々努力を重ね、質の高いサービスが提供できるように頑張っていきます。また、利用者様の意識の差としてサービスを受ける事によって生活が向上できる項目の順位が高く、自己結果と利用者様との順位に差があり、この結果を受けて、意識を変える必要性を感じました。今後は、利用者様の要望に添ったサービスを目指し努めてまいります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること		11.0	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.8	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.9	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.8	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.5	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	8.7	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	2
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.4	12
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.8	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		7.1	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	2	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.5	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様に良い評価をつけていただきありがとうございます。利用者様からのサービスにおけるクレームもなく、月1回のモニタリングにおいてもヘルパーのサービスのあり方などほめていただけます。利用者と一緒にヘルパーが一緒にお行う事で利用者様が少しずつでも自立が出来ますよう今後ともヘルパーさんには質の良いサービスが出来るよう、介護知識・技術を深めれるようスキルアップ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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	12.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.8	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.7	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.1	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		8.0	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.4	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.8	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	3.6	10
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	13.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様には、色々ご意見を頂き参考になりました。問1については、わかりやすく説明する事に取り組んできましたが依然として低い評価でした。今後より一層内容を噛み砕き説明をして行きたいと思います。問9問10については、ヘルパーの再教育を強化し皆様に満足して頂ける様取り組んで参ります。又、温かいお言葉や感謝のお言葉も頂きスタッフ一同それを励みに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17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.8	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.4	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.5	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		1.7	13
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.8	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.2	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	6
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.0	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.2	9
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.9	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	65.5 %	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。

今回の評価結果を真摯に受けとめ、ご利用者ご家族様が安心して楽しく生活していけるように、関連事業者様と連携を密にとりながら、サービス内容の検討を重ね、努力していくつもりであります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.6	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.2	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		10.8	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	3.6	11
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.6	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	8.4	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.6	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.4	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		12.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	33.3 %	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	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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		15.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.1	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.2	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		10.5	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.3	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.5	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.5	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	2	2.9	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	2.5	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ニチ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」をモットーとして、多くのご利用者様にサービスを提供しております。センターの中にはサービス提供責任者を中心にまとまりのある事業所で、経験豊かなヘルパーが多数在籍しています。又事業所内では、定期的に会議を実施しており、会議後にはグループごとに分かれて自発的にカンファレンスが始まり、その都度情報交換も行っております。その他、介護保険だけでなく障がい者自立支援、移動支援のお客様のサービスの提供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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		13.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.3	9
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	9.8	4
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		4.9	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.8	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		3.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	9
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.2	6
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	11.5	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3，最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.3	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	19.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

毎回のユーザー評価にて、様々なご意見を頂き参考になっております。ヘルパーの教育については、今後もしっかりと計画をして対応していきます。介護技術・知識と同様に、マナーや接遇についての向上が計れるような研修も取り入れて、より良いサービス提供をし、よりご満足頂けるように研鑽してまいります。

当社の理念でもある「あったかい心で紡ぐ信頼の絆」を全スタッフが実践出来るよう、今後とも努力させて頂く所存です。今後ともよろしくご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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	12.0	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.0	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.7	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.3	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.3	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.7	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	7
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.7	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	9
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	2.2	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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針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等についての説明やお客様、ご家族様への個人情報の活用に関する説明などにつきましては、従来にも増して説明の仕方を工夫するとともに、適宜、情報を提供するなどして、言い放しにならないように気を付けていきます。

また、お客様へのサービス内容やサービス提供、ご家族様との連携について、高い評価をいただきありがとうございます。今後も事業所として努力して参りますので、よろしくお願ひ致します。

アンケートへの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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願ひます。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願ひます。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		8.7	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.9	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	6.8	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		7.8	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		5.8	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	11
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	17.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.2	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	17.3 %	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	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。

今回の評価結果を真摯に受けとめ、指適のあった点を改善していきます。また、限られた時間内に、より満足していただけるサービス提供ができるよう、ヘルパーのスキルアップに努めます。気持ちよくご利用いただける様、ヘルパーの教育を徹底し、より一層のマナー向上と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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		9.9	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.1	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.2	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	9.9	3
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	4.4	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	5.5	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		9.9	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.0	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	14.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	24.4 %	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.2	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.1	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.2	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.2	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	11
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	8
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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当知

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.5	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

契約時に契約書・重要事項説明書等の説明を一通りするにあたって、御利用者様・御家族様に御理解・御納得をいただけるように、ゆっくりとお顔を見ながらお話をし確認させていただきますが、充分にお伝え出来ていない所があるようでたいへん申し訳ない事を致しました。この結果を踏まえ書類等の説明時のお話しの仕方、ヘルパーの教育等を見直し、御利用者様の日々の生活が向上し、満足していただけるようにケアの向上に努めさせていただきますと思います。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.7	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		5.5	9
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.4	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.1	11
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.7	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	8.2	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.8	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	5
11 ○サービス内容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	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.0	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	77.1 %	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	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	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。

ユーザー様のあたたかいお言葉を頂きありがたく思います。今後もユーザー様の評可を真摯に受け止め、サービスに繋げてまいります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		13.3	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.0	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.3	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.0	9
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.3	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.7	13
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	4.0	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.7	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		10.7	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.7	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.0	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.0	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.0	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること		13.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101359	ニチイケアセンター宝神

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.8	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	1	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.4	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.8	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.9	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		5.8	7
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.8	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.7	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		13.5	2
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.9	12
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	5.8	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.9	12
11 ○サービス内容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	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.5	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	11.5	4

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	8.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善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。
 今後もお客様の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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	14.5	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.9	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.6	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.3	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	5.3	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		3.9	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.6	12
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	3.9	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.5	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.2	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	14.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	2	2.9	2.7	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	2	2.9	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	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様からの評価項目の点数が全項目にわたり平均以上、自由記載欄においても概ね好評価という申し分ない結果をいただき、職員一同たいへんありがたく思うと同時に、今後も引き続き、これだけの好評価に恥じないサービスを心掛け、決して利用者様の期待を裏切らないようにすることを強く感じています。例年、「事前説明」において、あまり評価が高くありませんでしたが、昨年度は「常に利用者様への説明を丁寧に分かりやすく」という事業所をあげての取組みが評価されたとも考えています。ただ、一部、自由記載欄で、おしかりの意見をいただいていますので、そこは、職員全員で考えられる事例を共有し、同じことを起こさないようにいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		14.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.3	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.0	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	5.7	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		5.7	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	5
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	4.5	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.5	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	17.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.4	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

今回の評価結果を受けて、利用者様ご家族の方より貴重なご意見を賜りました。今後もサービスの質、技術の向上の為、研修や指導、他職種との連携を計り、御利用者様に満足していただけるサービスが提供できるように努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		9.1	5
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.0	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.1	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.1	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.1	2
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.0	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.1	4
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.1	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.1	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のこ（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のこ（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付や個人情報の取扱いなどは契約時に説明を行っていますが、多くのことをお伝えすることになってしまったのでご理解を頂くことが難しくなっているのかと思います。 今後は、これまで以上にご理解頂きやすいような説明に努めるとともに契約時以外の訪問の時などには不安やわからないことがないかなど、今まで以上にこちらから働きかけ、利用者様やご家族様のお声を伺いたいと思います。 今後も少しでも利用者様の日々の生活が向上するよう社員一同努めていきたいと思ひます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをjける事によって生活が向上すること ●サービスをjける事によって生活が向上すること	■	16.5	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.3	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	5.5	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		7.7	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.4	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	4
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		3.3	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.7	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	16.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.6	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.6	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.2	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.4	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.7	12
11 ○サービス内容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	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.1	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	19.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	1.9	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	0	2.9	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	2.5	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.4	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.4	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.6	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.5	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

訪問介護の分野で地域に根づいた質の高いサービスを目標としてより一掃地域貢献ができる様にスタッフ一同がんばっていきたく思います。今回の「名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価」の結果をもとに利用者様の声とうけ止め、質の高いケアサービスを提供できる様に、社内・社外研修を行い、向上心を持ち、努めて参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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.0	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	14
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること	■	1.9	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.7	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.6	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	5.6	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.7	10
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	10
11 ○サービス内容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	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	6
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること		18.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.7	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

ヘルパーの接遇や対応に高い評価をいただきました。ユーザーが求めるサービスへの希望もヘルパーの接遇や対応であり、希望と提供が一致したことが評価につながっていると思います。今後もヘルパーへの研修等を通して質の向上に努めます。一方、重要事項説明書の説明が、特にご家族にはあまり評価をいただけませんでした。今後は、説明責任を果たすことも事業間の質を高める機会として、今一度、わかりやすい説明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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		12.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.9	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.7	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.7	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.8	9
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.9	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.7	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

契約書、重要事項説明書について説明が不十分なのでもう少しわかりやすく説明したいと考えます。
むずかしい事は良くわからないと言われる方多いです。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.4	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.3	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.3	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.3	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.7	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	3.8	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		11.5	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.0	5
11 ○サービス内容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	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.4	7
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.5	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	96.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご協力ありがとうございます。サービス内容や制度のこと等皆様にわかりやすく、ていねいに説明させていただきます。カンファレンスを定期的開催。利用者様の変化に対応できるようにサービスの質を上げる努力をすすめて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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.4	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	1.9	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.8	8
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.8	8
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.7	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	9.5	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.6	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	8
11 ○サービス内容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	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	3.8	8
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		17.1	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.7	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.4	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	0.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてることの項目をユーザーの方に最も評価していただいたことは、何よりもヘルパーの励みになり感謝いたします。ユーザー評価の中で比較的评价の低かった苦情相談窓口に関する説明は、契約時に必ず行なっておりますが、説明が不十分であった為ご指摘をいただき結果となっておりますが、今後は契約時に限らず、機会があればその都度説明させていただき、安心してご利用していただけるよう対応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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		11.0	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	6.8	6
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.7	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.8	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.1	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.3	2
11 ○サービス内容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	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.0	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	3.0	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	3.0	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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	19.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		8.9	5
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	15.2	1
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.3	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.1	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	3.8	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		3.8	11
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		15.2	1
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	8
11 ○サービス内容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	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.1	8
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6.3	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	11.4	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	1	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	11.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様からの貴重なご意見、ありがとうございます。評価結果にもあるように、苦情に対する窓口の説明や個人情報取り扱いについてまだまだ説明不足を感じましたので職員一同、更なる努力をしていきたいと思っております。ご利用者様、1人1人の生活の向上にむけたケア内容になるよう、アセスメント力を身に付け満足して頂ける、サービスを目指し頑張っていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.0	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.6	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.6	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.2	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		9.1	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.9	9
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.7	4
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		3.9	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	1
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	74.4 %	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	65.5 %	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。

事業者自己評価とユーザー評価とあまり差はありませんでしたが、苦情受付窓口について及び個人情報保護について説明不足がありましたので契約時等にご利用者様、ご家族様共に解りやすく説明を行うよういたします。又サービス提供責任者は利用者様宅を適宜訪問し、ご利用者様、ご家族の意見をよく聞き、状況の変化を把握してまいります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

+

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをjける事によって生活が向上すること		15.7	1
●サービスをjける事によって生活が向上すること			
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.3	9
●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること			
3 ○口こみで評判が良いといわれること		4.3	9
●口こみで評判が良いといわれること			
4 ○知名度が高いこと		2.9	13
●知名度が高いこと			
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	8
●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.3	9
●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること			
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	8.6	4
●個人情報等を絶対に外にもらさないこと			
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.9	13
●不満や苦情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 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		11.4	3
●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 ○利用料金が適正なこと		4.3	9
●利用料金が適正なこと			
11 ○サービス内容が充実していること		7.1	6
●サービス内容が充実していること			
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.6	4
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	7.1	6
●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと			
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.9	2
●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること			

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301843	ニチイケアセンター守山

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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	2	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.3	2.7

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者、家族の方への契約時の説明が不足している部分が多々あったため、十分な説明が出来ていなかったため今後は十分な説明を行ない利用者、家族の方の理解を得た上でサービスの提供を行なうと共にサービスの質の向上のため、研修などを行ないより一層の質の向上を目指す。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	25.0	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.4	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	0.0	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.3	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.8	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.4	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.5	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.0	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	10.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情窓口の説明について、契約時に契約書だけでなく、別紙を作成し、わかりやすく説明を行っているつもりでしたが、ご本人へは伝わっていないとの評価がでています。今後は、ご家族とも連絡を密に取りながら、ご本人が理解していただけるようにゆっくり丁寧な説明を行うよう心がけていきたいと思えます。

訪問介護サービスを利用する上で、重要と考える項目は、お客様と事業所で、ほぼ一致しており、引き続き、お客様がその人らしい自立した生活が送れるように質の高いサービスを提供してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		11.5	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.1	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	10.3	4
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.9	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		1.1	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	10
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.6	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	7
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.5	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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	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。

今回のユーザー評価を受けて、苦情受付窓口や個人情報の守秘義務について、ご利用者様への説明が不十分な面があった事を認識しました。また、契約やサービス内容などについての分かりやすい説明、ケアマネージャーとの十分な連携というご利用者様のニーズに対して、事業所側と意識の差があった事を受けて、こういった点でもきめ細かい対応を心掛けて行きたいと思えます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	17.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.9	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.7	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.8	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	4.9	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.8	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.7	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	3.0	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	3.0	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	3.0	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様評価において、問2が2.4、問3・10・15が2.6になっており、自社評価に比べて低いことがわかりました。問2については、契約時に説明させていただいていますが、くり返し説明したり、「お知らせ」などの中に書き込んでいく等の工夫をしたいと思います。問3については、個人情報了他言することは絶対にあり得ませんが、再度徹底していきます。問10・15は互いに関連し合っていることであり、今以上にヘルパー教育につとめていきます。自社の定期的なミーティングで、新しい介護知識や技術の学習会を今後とも続けていき、利用者様の自立支援やQOLの向上に寄与できるよう、みんなで努力していきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	18.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		10.4	4
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.5	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.4	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	3.7	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.5	12
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	19.3	1
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.7	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	3.0	11
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		4.4	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		12.6	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.3	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	2.7	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.5	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.3	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.4	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.3	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	23.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者の方から「もっと話を聞いてほしい。」との意見がありました。
 援助をしながら今まで以上に利用者の話に耳を傾けられるように努力していきたいです。
 技術面も向上していける様に研修も行っていく予定です。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	12.5	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.1	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		12.5	1
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		6.3	7
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.1	11
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.1	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.3	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.4	3
11 ○サービス内容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	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		3.1	11
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	9.4	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.6	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.2	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.5	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.4	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.5	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

自社評価と御利用者様の評価との意識の差がある項目を見ると「説明」や「連携」が重要であると思います。また、制度の範囲でサービスを行わせて頂いておりますので、御利用者様・御家族様の御要望に対してお受けできない場合があることを、しっかりとお伝え出来ていない事も認識しました。契約時には御説明させて頂いておりますが、半年に一回等、定期的に苦情窓口や制度内で行える事などを御理解頂けるように、再度御説明して参ります。貴重な御意見を賜わりまして、誠にありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.3	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.5	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.0	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	3.8	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		10.0	4
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.5	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	3.8	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.0	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		12.5	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	17.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400512	ニチイケアセンター桃山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.5	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.5	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

今回の評価の結果をふまえ、ご利用者様の貴重なご意見、思いを真摯に受けとめ、今後も良いケアを提供させていただけるよう、サービス提供責任者をはじめスタッフ一同のより一層のスキルアップを図ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.3	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.7	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.3	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.3	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	5.0	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.0	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.7	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.3	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	13.3	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.6	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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、問1から問14までは点数が上がっていました。とても喜ばしい事だと思っております。ただし問15は反対に下がってしまったので、来年度はそこを注意していきたいと思えます。さっそくミーティングでヘルパーと振り返りをしました。全体平均と比べると低い点は先程の間15と16でしたので、それも同様です。事業者と利用者の意識の差は昨年度なかった項目がユーザ順位一位だったので、そこを来年度は重点をおきたいと思えます。自由記載欄は、たくさんの意見を聞いてそしてその中でも良い言葉をたくさん聞いたのでうれしいです。評価にこれからもこたえられるように、勉強会、自主学習を充実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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		16.4	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.4	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.4	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		6.8	6
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	2
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.1	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	8.2	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	8
11 ○サービス内容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	12
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.3	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	4.1	10
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.3	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.9	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	47.4 %	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。

評価項目全般を見て、利用者様に、ほぼ満足して頂いている事が分り、今後の励みになって居ります。毎月の社内研修が質の向上にもつながって来ていると思います。重度利用者様は、土日夜間、早朝のサービスの希望が多いことにも対処が、出来ていると思いました。今後とも医療と介護の連携を図りながら、より一層利用者様に満足して頂けるように頑張っ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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		9.8	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		17.1	1
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.9	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.9	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	12.2	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	12
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	9.8	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	2.4	11
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること		17.1	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.3	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.4	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情や不満をお聞きすることも多々あるが、時間が長く取れないことが多い。
対応できる曜日・時間帯の確保は考慮していきたい。
今度の改正でも時間は削られる方向なので、話し相手としては難しくなる。
利用者の立場になって支援方法を考慮し時間の有効活用をしていく。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.3	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.8	8
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.2	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		8.1	5
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	4.8	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	1
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		1.6	13
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.5	1
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		8.1	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	12.9	3

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を頂き、利用者様、御家族の生の声、希望を伺う事ができ、ありがとうございます。
利用者様が、安心してご自宅で日常生活を送る事ができるように、耳を傾け状況、状態に応じた対応が、できま
すように、努力してゆきたいと思えます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	17.5	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		7.9	5
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.6	11
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.6	11
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.8	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		1.6	11
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.2	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.9	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.9	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.1	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.6	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.5	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	31.9 %	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	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。

今回のユーザー評価でわかった生活援助に関する問題点については、個々の利用者のカンファレンスを行うことで、個々のヘルパーのスキルアップを図っていきたい。月に一度は、サービス提供責任者がお客様宅へ訪問、支援状況の把握やお客様からの意見の聞き取りを行う。利用者や取り巻く家族が、気軽に相談出来る態勢をつくり、利用者の方が安心してサービスを受けられるよう、他のサービス事業者とも連携を図っていきます。訪問ヘルパーの変更に関して、出来るだけ変更のないよう調整していくが、変更になる場合は事前に連絡をし、了承を得る。今後もサービスの向上を目指し努めてまいります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	10.5	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	3.5	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.8	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	0.0	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		5.3	9
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.8	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること	■	5.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	7
11 ○サービス内容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	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.8	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	19.3	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371401585	ニチイケアセンターみどり

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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.5	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

苦情を受け付ける窓口の説明については、契約時に重要事項説明書にて説明を行なっていますが、今後は丁寧に説明致します。又個人情報の取り扱いについても、重要事項説明書と個人情報についての個別用紙に署名押印をいただく時に説明させていただいておりますが、今後は十分に配慮し説明していきます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	17.6	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	2.8	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		2.8	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.9	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		6.5	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.4	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.7	9
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.8	11
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.6	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.0	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.1	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.7	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	46.2 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価項目全般に対して、おおよそ満足頂いているとの結果を受けて大変有難く思います。ご利用様とのコミュニケーションを大切に訪問しております。今後はヘルパーの研修も引き続き行い、基本的事項の確認と、レベルアップ講座の受講もしていきたいと思っています。今回評価の高かった事項についても、より一層の努力をしていきます。チームケアをモットーに同一サービスが提供できるよう連携を密にし、より良いケアを目指してまいります。どうぞよろしく願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

+

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	12.7	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	3.9	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.9	10
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.9	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		7.8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	12
11 ○サービス内容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	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.8	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.8	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	19.6	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	2.4	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	11.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時に一連の説明をさせていただきますが、苦情窓口の設置についてなど、介護保険利用の際の基本をお伝えしきれしていないことが評価結果からわかりました。「こういった場合には・・・」と具体例を交えながらわかりやすくお伝えご理解いただけるよう努力します。ヘルパーのサービスは自立支援の観点からその業務内容に一定の制限があります。一方お客様の日々の暮らしの中の困りごとは多岐に及びます。現場のヘルパーが瞬時に緊急性も併せて判断し、その場で行う必要があること、別のサービスに依頼すること、事務所に連絡する必要があること、等理解し対応できるよう職員の資質の向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		12.4	3
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.7	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.8	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.0	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.3	8
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	8.8	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.4	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.3	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	9.7	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	0	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価項目16問ある中で、問2の苦情受付窓口の説明が不十分であるとの結果に驚きました。契約書と一緒に説明をさせていただいているつもりでした。結果不満に思われている方が数名おられるという事は、説明が不十分であったという事です。真摯に受け止め、説明時には、ゆっくりとご利用者のペースに合わせてながら、確認をとりながら行っていきます。また、訪問時には再度受付窓口の説明をさせていただき等させていただきます。ヘルパーへの期待も再度確認する事ができましたので、今後も全員で介護の知識や技術を向上させていくべき、勉強会や研修参加等積極的に行っていきより質の高いヘルパー事業所をめざ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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	14.3	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.5	8
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.3	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.4	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.6	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.4	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.7	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		13.2	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	15.4	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500204	ニチイケアセンター名古屋東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	41.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度の結果を、今後に生かしていきたいです。具体的には、モラルとして基本的な挨拶や言葉遣いなどを改めてスタッフ一同見直す機会を作ってみようと感じました。現在のケアや業務内容に満足せず、常に向上心を持ち、サービス提供できるように努めてゆきたいと思います。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.5	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.1	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.2	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		2.1	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		10.3	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.2	6
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.1	10
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.3	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	12.4	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	57	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	46	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.7 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

責任者が定期的にご訪問させていただき体制を整え、ご利用者の皆様の状況やご要望などを的確に把握できるように努めます。モニタリングを重視し、ヘルパー同士の連携を密にすることで、ご利用の皆様一人一人に合ったサービスが提供できるようにいたします。定期的に勉強会やミーティングを開催し、サービス内容の統一やケアの質の向上を図り、ヘルパーに個人差が出ないよう指導してまいります。今後も気軽にご相談いただけるような雰囲気作りに力を入れ、在宅生活に希望と安心感を持っていただけるよう援助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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.1	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.1	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.5	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.1	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		4.6	10
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	7
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	8
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.2	4
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.8	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.5	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.2	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.7	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.7	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.4	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

毎回参加させていただき、改善に向けての指標とさせていただきます。問題点を見つけ、事業所・訪問介護員の質の向上の為 講習会・勉強会への参加を推めて行きたいと思っております。

訪問介護事業所にとって、サービス提供責任者がいかに重積であるかを感じつつ、自分自身が何にする為にはどうあるべきか？ また訪問介護員との関わりはどうあるべきか？ どのように指導すべきかを考えながら、業務に就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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		9.4	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.7	7
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		3.1	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.6	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	3.1	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	4.7	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.8	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		4.7	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.1	2
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.5	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.8	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

評価各項目を精査し、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに添い、気づかいていただける様（精神面でケアができる様）ご利用者様の満足度に近づけるため、ヘルパーの技術の向上にむけ、研修等を行い、レベルアップして、ご利用者様の満足度を上げていける様に努めます。
今後とも、よろしくお願ひ申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		10.1	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.9	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.4	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	0.0	13
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.6	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		10.1	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10.1	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		5.8	7
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	17.4	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	3.0	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.7	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.9	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.7	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方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と個人情報保護についての説明、サービスについての苦情・不満への丁寧な対応などの項目が、またヘルパーの態度・対応・介護知識・技術などの項目が、利用者評価が事業者評価より低くなっています。利用者様への対応については、利用者様の立場に立った対応を心がけ、説明が不十分な項目については、再度説明の機会を作っていきます。ヘルパー教育については、今までも学習会や外部研修への参加を行ってきましたが、開催方法やテーマの検討を行い、ヘルパー全員のレベルアップを目指していきます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスを受ける事によって生活が向上すること ●サービスを受ける事によって生活が向上すること	■	16.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		3.6	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.8	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.8	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		1.8	12
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.1	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.4	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	6
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.7	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	10.7	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	88.2 %	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。

自社ユーザー評価として全体的に高い評価を頂き嬉しく思います。より一層の質の向上を目指し、毎月の研修やミーティングを継続し、日々の活動の中で報告・連絡・相談を徹底していきます。少人数の事業所の特徴を生かし申し送りもしっかり出来るようにします。

介護保険制度を通じご縁あってお知り合いになります。ご自宅での生活に少しでもお役にたてれば嬉しい限りです。ヘルパーとしてのやりがいを感じる場所です。今後も日々研鑽して参ります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること	●	11.8	4
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	●	1.8	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること	●	0.9	13
4 ○知名度が高いこと	●	0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	●	8.2	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	●	6.4	7
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと	●	8.2	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	●	6.4	7
9 ○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
10 ○利用料金が適正なこと	●	2.7	11
11 ○サービス内容が充実していること	●	3.6	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	●	12.7	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	●	14.5	2
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	●	18.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501962	訪問介護あかね

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.5	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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	2.5	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.5	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	3.0	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	3.0	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	3.0	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

必要となる書類等に関して、同じ内容のものだとしても説明をしたうえで記入して頂く。また、領収証については、施設を窓口としていたものを廃止し、今までの仮のものを作らず会社名等の正規の領収証のみの発行に統一していく。御家族をお預かりさせて頂くため、今後も安心、安全な施設を目指していく。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	10.0	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		10.0	2
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		0.0	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	10.0	2
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		20.0	1
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	2
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	0.0	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		0.0	10
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	10.0	2

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	3.0	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

全体的には、昨年度よりも評価をいただき、ありがとうございます。こうした状況をこれからも継続し、今以上のサービス向上を図ってまいりたいと思います。ただ、お客様のご家族の方よりも、ご本人様の評価が厳しいものとなっています。また、個人情報に関することやサービス提供上の対応について、厳しいご意見も頂戴いたしました。

こうした結果を謙虚に受け止め、いっそう丁寧な説明を心掛けることで、お客様の期待に応えられる努力していく所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		13.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.2	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.4	6
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	11.1	4
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	7.4	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.5	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	10
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		6.2	8
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.3	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.1	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	16.0	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600152	ニチイケアセンター野並

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.9	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	2	2.9	2.7	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.5	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3.0	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.9	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	3	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	38.0 %	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。

今回の評価をふまえ、利用者様により一層満足していただけるよう、努力していきます。利用者様の御意見は、謙虚に受けとめ、不備があれば早急に対応させていただけるよう職員教育を徹底していきます。一日でも長く住み慣れた自宅で安心して生活していただけるよう利用者様の日々の状態の変化を見逃す事なく、変化があれば関係機関との連絡を密にしていけるよう、体調要観察、異常の早期発見を心がけていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		14.8	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.7	9
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.1	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.4	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	12
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	4.5	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.8	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	9.1	4
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	6.8	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.0	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.2	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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	2.5	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.5	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.3	2.7

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算Ⅱ	特定事業所加算Ⅲ
実施の有無	無し	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	35.3 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時の説明の際に、お話をするのに時間がかかってしまいます。要領よく、なるべく短い時間でわかりやすく説明していけるように、契約書、重要事項説明書の見直しをしていこうと思います。説明の仕方も、今までの説明の仕方を再度検討していきます。個人情報の取り扱いは、十分気をつけておこなっています。文書で、個人情報の取り扱いについて契約時に説明はさせて頂いてますが、伝わっていないことを今回認識しましたので、ご本人やご家族の同意なしに外部に話さないことを伝えていけるように努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	15.7	1
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		0.0	13
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.1	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.1	3
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	7.9	6
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		7.9	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	11
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		6.7	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	9
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	5.6	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.0	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		10.1	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること		15.7	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.6	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.7	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	41.1 %	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	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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		15.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		5.3	8
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.1	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.1	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.2	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.3	6
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.2	11
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	3.2	11
11 ○サービス内容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	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.7	3
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	17.9	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	2	2.8	2.7	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありました	3	2.9	2.2	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	3.0	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	3.0	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	3.0	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	1	2.4	2.8	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様には、高い評価を頂き有り難く思います。
 契約時の内容についてなかなか理解頂けない点又はS責の定期訪問が出来ていない点については、今後の課題として取り組んでいきたいと思っております。
 利用者様宅に定期的に訪問させて頂き、ヘルパー業務についての説明と共に、コミュニケーションを図り気軽に相談して頂ける関係を作って行けたらと思っています。
 又、平均以上を頂いた項目につきましては今後もいっそう精進して参ります。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
 ●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	14.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		2.6	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.9	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.4	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.9	5
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		3.5	11
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		7.9	5
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	9
11 ○サービス内容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	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感がもてること ●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23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.9	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.6	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.8	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.7	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.6	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

契約時は契約書や重要事項説明書を詳しく説明し、苦情受付窓口や秘密保持等についても説明させて頂いていると自負しておりましたが、利用者様にとっては説明が不十分と感じておられることを知ることができました。今後はより丁寧にわかりやすく説明させて頂くよう努力致します。また、今後も担当ヘルパーと連絡を取り合い素早い対応を心がけ安心して日々の生活を送って頂けるよう頑張らせて頂きます。

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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	16.8	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		1.0	12
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.0	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		5.0	9
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		5.9	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	7
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること	■	5.0	9
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.9	6
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態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	4
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.8	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600715	あたたかい心相生山ケアセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.8	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.9	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.7	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	87.1 %	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	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、ご利用者様からご意見とともに良い評価をいただき、今後もご利用者様が安心、信頼して利用出来る様にサービスを提供して行きたいと思っております。 今回の利用者様のご意見にて、サービス提供責任者の訪問、（ご家族やご本人様）の意見を聞いているか？の間に対して、サービス提供責任者が、ご自宅に訪問回数を増やしご要望を聞かせていただける様に強化していきます。又、ケアマネージャーなどとも情報を共有して、より利用者様に満足していただけるケアを提供して行く様に改善していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	13.6	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.9	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.2	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	4
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		7.4	4
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	6.2	8
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	4
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.5	12
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		7.4	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.2	8
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	6.2	8
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	18.5	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601390	ニチイケアセンター天白

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	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 ●利用者やご家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.7	2.8	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.8	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	2	2.7	2.9	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	2	2.4	2.8	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	2	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	2	2.7	2.9	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.6	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	3	2.4	2.9	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.5	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。
●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること		14.1	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること	■	3.8	11
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		1.3	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること	■	5.1	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと		6.4	7
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.0	3
11 ○サービス内容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	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.7	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		9.0	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感もてること	■	19.2	1

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371601622	株式会社福祉の里 名古屋天白営業所

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1～17の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～17の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などを、事前にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、事前にわかりやすい説明がありましたか	3	2.8	2.8	2.8
問2	○苦情の申し立て窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（訪問介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありましたか	3	2.9	2.2	2.4
問3	○利用者や家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●利用者やご家族のここと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことについて、説明がありましたか	3	2.9	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になっていますか	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 ●サービス変更を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.7	3.0	2.9
問6	○サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか ●サービスについての不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.8	2.7	2.7
問7	○ケアマネジャーと連携・調整がとれていますか ●事業者とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.6	2.8
問8	○職員は、約束の時間（曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間）を守っていますか ●職員は、約束の時間通りに来ますか	3	2.7	2.7	2.9
問9	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみに好感が持てますか	3	2.4	2.6	2.8
問10	○介護の知識や技術について、職員の教育はできていますか ●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	2.6
問11	○職員は、利用者のその日の身体や精神の状態について把握し、必要な配慮をしていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、必要な対応をしていますか	3	2.6	2.6	2.7
問12	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスをおこなっていますか ●決められたサービス内容は、時間内に行われていますか	3	2.7	2.8	2.8
問13	○職員は、気軽な相談相手や話し相手になっていますか ●職員に気軽に相談できますか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞くなど、状況の変化を把握していますか ●サービス提供責任者は、必要に応じて訪問し、ご本人やご家族の意見を聞いてくれますか	2	2.4	2.6	2.8
問15	○サービスを提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活が向上しましたか	2	2.2	2.3	2.6
問16	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の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	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。

苦情受付対応で不満の利用者がみえるので、苦情に対して真摯に受け留め、利用者宅に訪問して今後はどうすべきかを話し合いし、誠意をみせるように心がけていきます。またユーザーからの意見の中でサービス提供責任者が訪問拒否したとの事。その様な事はありませんが誤解を招く態度をとってしまった事はおおいに反省し、今後は利用者に対して理解して頂け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、評価項目の間17として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間17 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で重要だと思うものを5つ選択いただき、ご記入願います。

●次の項目のうち、あなたが「訪問介護サービス」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○サービスをj受ける事によって生活が向上すること ●サービスをj受ける事によって生活が向上すること	■	11.9	2
2 ○早朝・夜間のサービスにも対応してくれること ●早朝・夜間のサービスにも対応してくれること		4.2	10
3 ○口こみで評判が良いといわれること ●口こみで評判が良いといわれること		0.0	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること ●サービス提供時間以外でも定期的にサービス責任者が訪問し、要望や意見を聞いてくれること		4.2	10
7 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を絶対に外にもらさないこと	■	11.0	3
8 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.9	8
9 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.3	6
11 ○サービス内容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
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	5
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		11.0	3
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感ももてること	■	14.4	1