

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	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。

貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。毎回苦情受付窓口の説明についてわかりにくいところのご指摘があり事業所としては改善の努力を続けてきたつもりだったのですが、今回もあまりよい評価を得ることができませんでした。ただ同居のご家族の評価は悪くないので、今後はご本人に対しての説明をゆっくり丁寧にする等心掛けていきたいと思っております。

自由記載欄でのおほめの言葉は大変ありがたくやる気につながります。より一層の質の向上にむけて励んでいく所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.4	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		1.7	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		0.8	14
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		6.7	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		4.2	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	■	9.2	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	■	9.2	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		5.0	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	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		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	■	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		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	■	16.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

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。今回の調査で、不満や苦情に対する対応について満足していただけていないことがわかりました。今後は利用者様からの声をいち早くお聞きし満足していただけるよう職員一同協力し、安心・信頼していただけるよう努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.8	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		1.5	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		1.5	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.5	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		7.7	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		7.7	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		15.4	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	■	4.6	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		7.7	5
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	■	4.6	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		3.1	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	■	9.2	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	■	18.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価で御意見をいただきうれしく思います。ヘルパーの研修にさらに力を入れ、ケアの質の向上につとめ、よりよいサービスを提供できるようスタッフ全員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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		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		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		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	■	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	■	7.9	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		11.8	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		2.6	11
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		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	■	10.5	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	■	9.2	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	■	19.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	2	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.4	4.4
問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

訪問でのより良いサービスには、ご利用様とのコミュニケーション作り、信頼関係がとても大切と感じています。ユーザー様には、いずれも平均以上の評価をいただき感謝していますが、今後も現状に満足することなく、職員、ヘルパーともに質の高いサービスを提供できる様、自己研鑽していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	15.5	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		2.9	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		1.9	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	■	6.8	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		7.8	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	■	10.7	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		6.8	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		1.9	12
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		4.9	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	■	8.7	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	■	13.6	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.7 %	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。

サービス事業者自己評価・ユーザー評価の結果をいただき、かがやきとしては介護保険制度についてご利用者様ご家族様へ十分ご理解をいただき、在宅生活を笑顔でそしてご本人、ご家族が安心して過ごしていただくお手伝いができたら幸いです。ヘルパーとしての視点でご利用者の身体状況や不安事、悩み事を訪問時十分に把握した中で、ケアマネージャー・医療従事者・他職種の方々と十分連携をとり、お一人お一人を支えていく一員でありたいと考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	16.3	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		1.0	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	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		8.7	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		5.8	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	■	9.6	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		5.8	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	■	8.7	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		3.8	10
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		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	■	6.7	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	■	15.4	2

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	5	3.9	4.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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方策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的にヘルパーさんの態度や仕事面において、お客様からの良い評価をいただき感謝し、事業者としてとてもうれしく思っています。契約時に取りかわす書類については時間をかけて説明をしていますが、まだ御理解いただくには不十分な点があるようです。サービス提供責任者による定期的訪問を徹底して今後も現状維持、向上やコミュニケーションによる信頼に努め、ご利用者様の自立生活に向けていっそう努力してまいります。現在の評価で満足することなく、お客様の笑顔がいっぱいもらえるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	11.2	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		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	■	3.2	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.8	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	■	4.8	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		6.4	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		7.2	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		8.8	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		6.4	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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		9.6	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		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	■	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	■	17.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	2.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.3	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

①苦情受付窓口についての説明は、契約時においてどのような説明をしているか確認をし、わかりやすい説明となるように社員教育を行います。②ヘルパーの言葉づかい、態度や身だしなみが良い事をご利用者様が望まれている事を意識し、活動中に訪問し、チェックしていく。改善点があればヘルパーに伝え、質の向上を目指します。③ヘルパーの交代や、やむを得ない時間変更のお願いは、判明した時点で連絡するように努め、迅速な対応をしていきます。又、担当ヘルパーがわかる表を作成し、安心してサービスを受けていただ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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	15.3	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		4.1	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		2.0	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		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 ●サービス提供時間以外でも定期的にサ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
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	■	5.1	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		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		2.0	12
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	■	8.2	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	■	10.2	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		9.2	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	■	18.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

契約時の説明が分かりにくかった点につきましては、文章を読み上げるのではなく、分かりやすい文言に変えてご理解いただけるように努めます。また、お客様より様々なお申し出がありましたら迅速に対応し、ケアマネジャー様とも連携を図り丁寧な対応を心掛けます。利用者様からの評価を今後のサービスに生かせるよう、事業所一丸となって誠意を持って、お客様と一緒に向上していきたいと考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	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		1.5	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		3.0	8
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.0	8
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.0	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		1.5	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		6.1	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		10.6	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		3.0	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	1.5	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	■	6.1	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	■	9.1	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		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	■	21.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.6	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

参加率が思った以上に低かったので来年はもっと利用者様にきちんとご説明し回答をしていただけるように努力をしたいと思います。ヘルパーの対応や時間を守る事等は満足していただいているようですが、介護の技術の助言や知識が少し評価として低かったため、これからは業務ミーティング等で研修を取り入れていかねばならないと思いました。後、こちらの都合で複数のヘルパーを入れさせてはいただいておりますが、やはり利用者様にとっては好ましく思われていないようです。できる限り改善をして行こうと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	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		2.9	9
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	■	2.9	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	■	5.8	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	■	1.4	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		5.8	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.1	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		2.9	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	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		11.6	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	■	17.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370102077	サンスマイルちくさ

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.9	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.8	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.8	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.8	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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・重要事項の説明書・苦情窓口の説明などわかりやすく説明し理解して頂くよう努めていく。また、ヘルパーの研修なども強化し、安心感・信頼感ももてるよう対応しご家族様・ご本人様の意向などを傾聴し安心して在宅生活が送れるよう支援させていただきます。お客様の意見を真摯に受け止め、サービス改善に努めていきたいと思ひます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。		
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	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	3.4	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	0.0	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	4.6	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	4.6	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	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	9.2	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	8.0	5
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	2.3	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	14.9	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	8.0	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	14.9	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.1	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	3.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	3.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

当事業所では、H24.10月より特定事業所加算を取得しております。
月に1度、スタッフを少グループに分けて、定期的に、調理・介護・家事について研修し「質の高いサービス」を提供出来るよう努めて参ります。
お客様に対して、制度改正があっても分かり易い用語を使い説明出来る様に心掛けて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.5	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		2.9	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		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		8.7	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		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		8.7	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	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		6.7	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.8	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		5.8	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	■	10.6	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	■	6.7	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	■	18.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様より頂きました貴重なご意見誠に有難うございました。今回ご指摘を頂きました点につきまして、一部のスタッフで対応に違いがあり誠に申し訳ございませんでした。今後スタッフ全員が同じ意識を持ち、皆様により喜んで頂けるよう研修等での内容も見直し共通の理解のもとサービス提供が行えるよう努めます。又、良い評価を頂いた点においても、より一層向上の為、改善・取組みを行います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○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		12.2	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		2.0	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	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		5.1	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	■	11.2	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		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	■	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		5.1	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	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		2.0	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	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	■	8.2	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	■	16.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お客様の年齢が、この一年で若くなられ、してもらいたい事も、どんどん増えていく事があり、家族の方も、けっこう厳しく、チェックがはいる場合もあります。それに伴い、ヘルパーさん達に、訪問先のお客様、家族の情報特に気をつけたい事を伝える様にしています。サービス提供責任者としては、お客様の信頼関係を、より一層築いていく事が、ヘルパーさん達が、働き易くなり、また信頼を得る第一歩であるのではと考えています。サ責のものすごい忙しさの中で、うまく時間を作り、今後お客様の信頼を得る様努めていこうと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	■	10.4	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		2.1	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		1.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.1	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	■	5.2	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		7.3	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	■	5.2	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	■	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		4.2	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	5
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10.4	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		5.2	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		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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

平均点よりもやや低い点数であった。また、事業所自己評価よりも、ユーザー評価の方が点数が低い設問がいくつかあった。ほとんどが契約の際の説明不足がもたらした分かりにくさという部分であった。事業者自己評価では、ある程度できていると思っていた設問だった為、非常に残念ではあるが、今後は今以上により具体的に、お客様の理解度を確認しながら一つ一つ丁寧に説明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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.5	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		1.4	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		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.8	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		4.2	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		2.8	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		5.6	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	■	11.1	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		9.7	6
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		6.9	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	■	11.1	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	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.3	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様より多数の貴重な御意見を伺うことができました。ありがとうございます。苦情受付窓口の説明や4月の制度改正に伴う変更点の説明が不十分だと評価を生かし、利用者様・御家族が安心してサービスを利用できるようにしていきたいと思えます。又、ヘルパー個人の知識・能力・技術にも差があるため、今年度も引き続き研修会等開催し技術の向上に努めたいと思えます。感謝の言葉をかけて下さった方々の御期待を裏切らぬよう、今後も頑張っていきますのでよろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	19.8	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		2.1	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	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		4.2	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		7.3	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	■	6.3	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	■	8.3	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		7.3	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.0	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		5.2	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	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		8.3	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	■	16.7	2

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	3.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果、ヘルパーの設問に対して好評価を頂きました。が、個人情報について分かりやすく説明がされているかという問については12%、不満や苦情を申し出た時の事業所の担当者の対応については4%のみの満足しか得られていないという結果でした。同問いに対して非該当の52%という結果も気になります。これからも、サービス担当責任者が お客様宅へモニタリングにお伺いさせていただき 信頼関係を築き上げてお気持ちを傾聴する。また、ヘルパーの個人面談、ケース会議で情報を共有することで ご希望に添えるようなサービスが提供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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	9.0	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		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		2.0	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		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		13.0	2
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	■	5.0	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		9.0	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	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	■	4.0	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	■	10.0	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	■	15.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	4	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.0 %	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。

貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。ユーザー評価の結果を踏まえて、ご利用様が安心して住み慣れた自宅で生活を送れるよう支援させていただきます。その為には、ご利用様の希望や困りごとに耳を傾け、生活全体を十分に理解していきます。また、ご家族様のご意向をお聞きし、主治医やケアマネジャーを始め、ご利用者様に関わる方々と一緒に生活に関わる専門職としてのヘルパーの視点を組み込んでいきます。今回、ヘルパーの介護知識や技術、態度や言葉使いなど、配慮が必要な点がありました。これらの事を真摯に受け止め、ヘルパーの資質向上を図るための研鑽、指導を徹底し、今後のケアに繋げるよう努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.2	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		4.1	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		1.7	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		5.8	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		5.8	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	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	■	2.5	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		8.3	5
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		6.6	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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		8.3	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	■	17.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.7	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	28.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

1人1人のヘルパーが、スキルアップ出来る研修や会議を開催していけるよう職員一同、資質向上を図ってまいります。
今回のユーザー評価結果をヘルパーミーティング時に話し合い、全ヘルパーと共有することでサービスの質を高め、心のこもった介護に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	8.7	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		2.2	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		4.3	9
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	■	8.7	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		5.8	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	■	15.2	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		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		2.9	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.2	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		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	■	9.4	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		12.3	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	■	19.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	74	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.7 %	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	33.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

地域の皆様に信頼の得られる事業所となる様に、ユーザーの皆様より評価いただいた結果を今後のサービスに活して、より安心して良い介護サービスの提供できる体制づくりに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	10.0	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		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		4.4	9
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		6.7	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		4.4	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		3.3	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	■	4.4	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		10.0	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		2.2	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	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		5.6	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	■	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	■	20.0	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	26.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。		
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	16.2	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	8.8	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	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	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	8.8	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	1.5	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	11.8	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	13.2	2
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	7.4	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	8.8	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	1.5	11
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	3

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300572	北医療生協ヘルパーステーション

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ケアマネさんとの連携などが良くとれていると利用者様から良い評価を頂きました。
引き続き関係事業所との連携をはかりながら、利用者様、ご家族様の在宅生活を支援していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	17.9	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		1.8	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		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		10.7	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		5.4	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		7.1	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	■	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	■	1.8	12
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	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		10.7	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	■	5.4	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	■	17.9	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	5.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.7	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価で、利用者様より高い評価を頂き感謝申し上げます。評価の低いものに関しては、サービス提供責任者が月一回以上の利用者様宅の訪問で、御意見を伺い、ヘルパーとの連絡を密にし、ヘルパーとしての意識の向上に努めてまいりたいと考えております。

これからも、利用者様の生活に寄り添い、信頼していただけるサービス提供をできるよう職員一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.2	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		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		2.2	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		8.8	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	■	7.7	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	■	9.9	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		11.0	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		4.4	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	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		2.2	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	■	8.8	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		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	■	15.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370301513	やさしい手平安通訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.5	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	4.2	3.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	3.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.3	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	4.0	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	3.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	3.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	3.7	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.0 %	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。

今回の評価の結果を受け、改善すべき点を改善してまいります。現在、事業所でのヘルパー向け研修や、名古屋全店で専門家による介護技術研修受講等の研修に力を入れております。評価頂けた部分はこれらの努力の成果かと感じます。今後も継続して知識や技術をみがくことで、サービスの質の向上をめざして、安心してご利用頂けるようスタッフ一同努力して参ります。

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	11.7	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		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		3.9	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		4.9	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	■	6.8	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	■	9.7	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	■	6.8	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		7.8	6
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		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	■	11.7	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		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		13.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.9	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.9	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	5.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	5.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	5.0	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.9	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.9	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.9	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.9	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は当社を高く評価を頂き、大変嬉しく思っております。
日々の積み重ねの大切さを実感すると共に 高く評価をして下さったご利用者様の為にも今後増々適切な対応を心がけて行きます。
又、ユーザーからのご意見・ご感想で「ヘルパーさんが来てくれるようになってから、生活が明るくなり、やる気が出て来ました。心から感謝しています」とのメッセージはスタッフ一同に報告させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	17.6	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		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		1.5	11
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		3.7	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		4.4	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		9.6	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	■	14.0	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		1.5	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.3	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		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	■	2.9	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	■	11.0	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	■	15.4	2

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.2 %	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。		
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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.3	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.7	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価を受け、改めてご利用様が安心して在宅の生活を送って頂けるように支援させていただきます。
また、1人のヘルパーが気に入られるのではなく、ヘルパー誰が行っても満足して頂けるように目指していきます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○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	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		5.2	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		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		7.8	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	■	5.2	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	■	3.9	12
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	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		7.8	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		5.2	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	■	11.7	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		11.7	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	■	14.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.5	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	3.8	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	3.9	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.2 %	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。

ユーザー評価では、毎回契約時に説明を、充分してもらっていないとの声をいただいております。サービス提供責任者が説明する際には、マーカーで重要ポイントにラインを引きながらゆっくりと読む等で、印象に残るよう努めて来ました。その効果が見られ、今回は前回を上回る評価をいただきました。又、お客様の状況の変化は、ご家族にとって一番の気がかりだと思います。同居の方だけでなく、離れてお住いのご家族にも速やかに連絡がとれる体制を心がける等の積み重ねをしつつ、お客様に寄り添ったサービス支援をし、あなたらしさを応援して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		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		0.8	13
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		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		5.8	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		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	■	10.8	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		3.3	11
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	■	5.0	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	■	10.0	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		10.8	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	■	15.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.8	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		1.1	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	■	0.0	14
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		10.3	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		8.0	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	■	12.6	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	■	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		4.6	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.3	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		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		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		12.6	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	■	17.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400273	あい愛ライフあい介護センター

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.8	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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月からの制度改正により、再度ご利用者様に契約内容・変更内容の説明を行い、ご理解いただけるよう取り組みました。
ユーザー評価にて、ご利用者様方からの実際のコメントをいただき、数字ではわからなかった部分を評価いただきました。
その中で、すぐに改善していかなくてはいけない事、今後も継続していきたい事、が明確になりました。
ご利用者様に満足していただけるサービスを心がけていきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	14.2	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	2.8	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	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	3.8	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	4.7	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	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	7.5	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	5.7	8
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	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	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	12.3	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	17.9	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	3.9	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.1	4.4
問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ご利用者本人様には、比較的、好評価をいただいておりますが、別居の家族様などには、低い評価となりました。もっと介護者様との連携を図りたいと思います。また、専門職としてのヘルパー知識、技術の向上を図るよう、社内研修も強化していきますので、今後ともよろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	9.5	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		4.1	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		0.0	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		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		12.2	2
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		8.1	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	■	9.5	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		6.8	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	■	4.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.2	2
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	■	16.2	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.2	3.5	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約やサービス内容について、利用者様ならびに御家族様に対し丁寧な説明が出来ないことが多いので、管理者、サービス担当者が直接訪問し、わかりやすく利用者さんに説明をできるような体制作りを行うようにする。サービスを行う上で生じた不満や心配事に際しても、時折サービス担当責任者が訪問し、意見を頂けるようにする。その為には一つ一つのサービスに対し丁寧に且つ信用・信頼を持って頂けるような態度や言葉かけを行い、日々のサービスを行う上で「このヘルパーなら大丈夫だ」と言われるようなサービスができるよう一同がより勉強して実施できるようにしたい

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.6	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		4.5	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		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		4.5	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		4.5	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		10.2	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	■	5.7	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	■	5.7	8
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		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	■	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	■	13.6	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	38.2 %	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	56.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

全体的にはご理解頂いていると感じていますが、重要事項、個人情報等がまだまだなので、機会あるごとに、1つ1つ丁寧にゆっくりお話しご理解頂けるよう努めて行きます。複数のヘルパー訪問については、お互いに馴れすぎて、不必要な行動を防ぎ、不満に思っている事を改善できる部分があると思っていますが、ユーザー様のご希望に添えるようさらなる努力を続けてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		14.5	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		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	■	8.2	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	■	3.6	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	■	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		3.6	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.4	7
11 ○サービス内容が充実していること ●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		11.8	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	■	11.8	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	■	17.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.1	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	3.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.1	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	3.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.2	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価の結果を受け、改善すべき点を改善してまいります。現在、事業所でのヘルパー向け研修や、名古屋全店で専門家による介護技術研修受講等の研修に力を入れております。評価頂けた部分はこれらの努力の成果かと感じます。今後も継続して知識や技術をみがくことで、サービスの質の向上を目指して、安心してご利用頂けるようスタッフ一同努力して参ります。

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		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		1.2	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.3	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		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	■	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	■	8.1	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	■	11.6	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		9.3	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.2	13
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	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	■	7.0	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		5.8	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		11.6	2

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401925	あおば

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.2	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	3.7	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	1	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

今回の調査により、複数のヘルパーが訪問させて頂く事に対し非常に厳しい御意見がある事に気付かされました。安定して派遣する為の方針が必ずしも御利用者様の満足につながらないとの認識です。今後、十分な御説明を行い、安心して頂ける派遣体制を整える様努めて参ります。

また、御本人様と御家族様の評価に大きな乖離があり、一方向からの見方だけでなく、全体を見る事の出来るヘルパーを養成すべく、研修計画の見直し、情報共有体制の一層の強化を行って参りたいと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	11.4	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	■	11.4	3
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	8
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		0.0	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	■	8.6	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		2.9	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		11.4	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	■	11.4	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.9	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		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	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		2.9	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	■	20.0	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401982	ヘルパーステーションまごころ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	3.9	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	3.9	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.1	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.1	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	3.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	3.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.0	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	3.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	3.9	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	1	3.9	3.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.7	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	3.9	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	110.0 %	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今後活かしてまいります。事業所と利用者様の評価で差のある所は今一度見直し、社内教育、研修等を速やかに行いサービス向上に努めます。評価の高い所は事業所として大変うれしく今後もこの評価を継続していけるように高い意識を持ってサービスを提供してまいります。また、事業所全体のスキルアップを図り、利用者様、ご家族様に満足していただけるように努力を重ねてまいりますので、今後共よろしくお願ひ致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	17.0	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		8.5	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		2.1	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		8.5	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	■	8.5	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		6.4	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	■	12.8	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		6.4	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.1	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		4.3	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.5	4
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	■	2.1	11
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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370402238	訪問介護エイル

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	5.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	*	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回、様々な評価を頂きました事、大変有難く思っております。利用して下さる本人様はもちろん、そのご家族様に対しても信頼して頂ける事業所でなくてはならない事、また本人様、ご家族様に対して、十分で分かりやすい説明をさせて頂かなくてはならない事など今後に向けての課題も見つかりましたので改善するよう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。		
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	5.6	9
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	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	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	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	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	11.1	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	7.4	6
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	1.9	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	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	9.3	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	20.4	1

平成24年度名古屋市中村区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.3 %	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。

私たちのヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみをはじめ、お客様が実際にサービス提供を行うヘルパーについて高く評価いただけた事を大変うれしく思います。

100名を超えるヘルパーを抱えるメリットを活かし、いつもの時間にいつものヘルパーが担当させていただく方式を採用しており、多くのお客様が安心してサービス利用されている様子が今回の結果で実感できました。

一方で、契約書や重要事項説明書など、利用当初などに行う説明が、一部のお客様にとって充分でないことがわかりました。今後は、どなたにでもご理解いただけるような丁寧な説明を心がけて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	10.5	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		2.3	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		1.2	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.3	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		4.7	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		8.1	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	■	7.0	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	■	11.6	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		3.5	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.3	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	■	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		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		12.8	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	■	17.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.1	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.3	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	3.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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。

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		10.0	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		1.7	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		5.0	9
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		5.0	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		13.3	1
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	■	13.3	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		6.7	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	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	■	3.3	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	■	8.3	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		10.0	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	■	11.7	3

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	18.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	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		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	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.0	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		5.9	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	■	10.9	2
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	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		9.9	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		6.9	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.0	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		7.9	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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		7.9	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	■	14.9	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.5	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.3	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.1	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	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。

ご利用者様のニーズに合わせ できる範囲 固定されたメンバーで入らせていただく努力をさせていただいていますが、やはり、1人の方の支援に 2~3人のメンバーにて、それぞれの目で確かめ確認しつつ、その方にとって 一番よい支援を させていただけるよう勤とめさせていただけたらと思っております。今後 共も よろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	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		1.2	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		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 ●サービス提供時間以外でも定期的にサ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	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		9.4	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	■	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		5.9	8
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	■	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	■	7.1	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		11.8	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	■	12.9	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.2	4.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	2	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

時間に追われ、サービス内容が中途半端にならない様に、出来なかった事に対し、ご利用者様にしっかりとお伝えしていきます。一人一人を短い時間ですが、目をこらし観察すると共に、信頼関係を築き上げ、お互いに安心した生活・サービスが送れる様にサービスに努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.8	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		1.5	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		0.0	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		3.1	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	■	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		13.8	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		6.2	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	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	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		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	■	13.8	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	■	3.1	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	■	20.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.6	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	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。

私共、ニチイ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今後も行なってまいります。又、諸機関との連携を深め、利用者様のQOLの向上に努め、毎日がより良い日々となるよう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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		0.9	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		0.9	12
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		5.6	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		3.7	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	■	7.5	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	■	5.6	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		7.5	6
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		8.4	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	■	10.3	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	■	13.1	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	■	19.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回の評価結果ですが、利用者様やご家族様に説明が十分に伝わっていませんでした。相手にわかりやすく、丁寧に説明して理解して頂けるように努めていきます。またヘルパー教育にも力を入れて、マナーや知識・介護技術の向上に努めていきます。利用者様等に喜んで頂けるサービスを常に心掛けて、支援していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	7.9	6
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		3.9	11
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		7.9	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	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	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		9.2	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		3.9	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.2	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		6.6	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	■	9.2	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	■	10.5	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	■	19.7	1

平成24年度名古屋市中村区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.8	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		1.5	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		1.5	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		4.6	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		6.2	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	■	9.2	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	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		1.5	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	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		6.2	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	■	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	■	12.3	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		20.0	1

平成24年度名古屋市中村区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	3.9	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	3.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.2	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.3	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.2	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	3.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	14	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	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	71.4 %	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。

全体のユーザー評価をもとに、ご利用者様の尊厳と自立にむけてよりよいサービスができるよう、全スタッフの向上を目指します。
ご利用者様への姿勢・サービス技術の両面からの研修に力を入れていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.5	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		10.0	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		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		7.5	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	■	5.0	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		5.0	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	■	5.0	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		2.5	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	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		7.5	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	■	7.5	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	■	17.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。		
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	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	2.5	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	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	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	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	5.0	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	7.5	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	5.0	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	2.5	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	7.5	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	15.0	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	7.5	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	20.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.5	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

自己評価とユーザー評価で開きがありました。できていないと思われる項目を見直し、今後、満足して頂けるよう、ヘルパーの指導、研修に励み、サービス向上に努めたいと思います。また自由記載欄ではヘルパーに温かい言葉を頂き嬉しく思います。ユーザー様の期待を裏切らないよう今後も明るく笑顔の対応を心掛けたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	14.4	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		1.7	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		0.8	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		9.3	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		5.9	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	■	10.2	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	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		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		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	■	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		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	■	16.9	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370501955	はないちもんめケアセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.6	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

私達の事業所は、利用者様とご家族様の気持ちや、コミュニケーションなどが出来ていなくて、その事を話し合い、報告書に書いて残したり、アセスメントに書き、それにそってやって行けるようになりました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		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		6.7	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	■	11.7	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	■	8.3	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		13.3	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		5.0	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		1.7	12
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	■	11.7	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		3.3	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	■	5.0	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		13.3	2

平成24年度名古屋市中村区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370502391	中村ケアステーションそよ風

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の調査にご協力いただき、ヘルパーのサービスについて概ね好評価をいただきました事、貴重なご意見を賜りました事、ご利用者様、ご家族様に感謝申し上げます。先回ご指摘いただきました契約書、重要事項説明書の説明については改善したと思われませんが、苦情受付窓口の説明についてはまだまだ不足しているようですのでゆっくり丁寧に説明をおこないご理解いただけるよう努めて参りたいと思います。これからもご利用者様、ご家族の信頼にお答えすべく、より質の高いサービスの提供を目指して職員一同精進して参る所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		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		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	■	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	■	3.4	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	■	4.6	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		8.0	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	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		4.6	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		12.6	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	■	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		16.1	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	18.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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昨年度に引き続いて上回る事ができました。お客様のご要望ひとつひとつにお応えさせて頂く姿勢を今後も持ち続けていき、さらなる従事者のスキルアップに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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		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		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		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		8.5	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	■	6.0	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	■	13.7	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	■	6.8	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		5.1	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.1	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		6.8	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		5.1	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	■	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	■	15.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.6	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

全体的に、良い評価をいただいておりますが4月の制度改正に伴う変更についての説明においてやや他より点数が低く感じられる。今後、社員、登録ヘルパー含めサービスの向上と共に今までにしてこなかった内容の研修や、制度改正についての資料の作成、その資料の配布などをして、社員、ヘルパー共々、情報内容を徹底して把握をし知識の向上にもつなげていきたいと思っております。また、ヘルパーの対応に安心感や信頼感をもちたいという、現状の維持、新たに入られるヘルパーへの引き継ぎを重要視して、現在利用されている、また新規でこれから利用される利用者様への、安心感、信頼感を継続してもちたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	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	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		2.4	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.4	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		7.2	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		9.6	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	■	3.6	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	■	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		4.8	9
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		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		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	■	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	■	15.7	1

平成24年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.2	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	3.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.2	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.4	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.1	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.6	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	29.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果から、苦情窓口や個人情報など契約時の説明がご利用者様に十分に理解していただけていないことが明確になり、改めて契約時の説明の難しさを実感しております。今回皆様からいただいた厳しい御意見を真摯に受けとめ、ご利用者様と自己評価の差を良い方向に埋めていくため努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	7.0	8
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	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		4.2	12
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		8.5	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		8.5	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	■	5.6	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	■	8.5	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		5.6	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.9	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		8.5	3
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		5.6	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	■	8.5	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	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600468	名古屋福祉サービス株式会社

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.1	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.8	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	93.1 %	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	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	40.7 %	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。

いろいろなご意見を頂きありがとうございます。そうじが雑と言うご意見がありました。今後はモニタリング等にてキッチンと意見を聞きとり、ミーティングを行いマニュアルを作成し利用者様に満足して預けるよう改善を行ってまいります。また決められた時間内はキッチンと仕事を行うように全員に指導を行ってまいります。良い結果を預いた決果にも、よりいっそうサービス向上に向け努力してまいります。よろしくお願いを致します。

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		12.2	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	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		4.1	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		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	■	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	■	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		8.2	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.0	11
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.2	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	■	14.3	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	■	2.0	11
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24年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	27	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	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	77.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自社において出来ていると思っている設問に対し、少数ではあるが出来ていないとの解答があり、サービス提供責任者の説明不足な点、ヘルパーの接遇に係わる点等について改善が必要であると認識した。自社利用のユーザーは独居生活をされている人が多数を占めており、自立した生活を支援する側として、利用者様の気持ちに寄り添い安心した生活が送れる様、ヘルパーの育成指導を強化していく。またサービス提供責任者も利用者様と同じ目線でモノを感じ、それぞれの個性に合わせたサービス提供を行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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.0	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	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		2.2	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		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		6.5	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	■	7.6	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		3.3	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	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		5.4	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	■	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	■	10.9	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	■	18.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600773	葉の花指定訪問介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.9	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

思った以上の高い評価を頂きありがとうございます。
 複数のヘルパーが訪問する事をどの様に感じるか？のご回答に関しましてはなるべく利用者様のご希望に答えられる様にさせていただきたいと思えます。 やむおえずヘルパーの変更などが有った場合は十分に納得していただける様にご説明させていただきます。
 今後もご満足いただけるサービスに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	■	8.8	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		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	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		12.3	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		8.8	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	■	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	■	7.0	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		5.3	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		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	■	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		12.3	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	■	15.8	1

平成24年度名古屋市中京ケアサービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.2	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

利用者の評価には、常に励まされたり、又、身の引き締まる思いで、真の声を受け止めたいと思います。今年度は、法改正もあり、利用者への説明には、随分時間をかけて理解して頂く努力をしましたが、改正がよかったのかどうかは私達事業所にもよくわかりませんが、マニュアルに添った、よりよいサービスの提供に努めていくと考えています。今後も高齢者の人が安心して在宅生活を送れるよう支援を続けると共に、訪問介護員にとっても、働きやすい環境をつくりたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		1.9	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	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.9	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		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	■	5.8	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		7.7	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		9.6	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	■	9.6	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	2.9	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		5.8	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		6.7	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		6.7	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	■	16.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.5	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.9	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.9	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	5.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	5.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.7	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.7	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.8	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.8	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ユーザー評価の結果は全体的には良い評価をいただきまして少し安心しております。 今後は評価ご意見等を真摯に受けとめ サービス提供責任者がご利用さんの定期訪問を必ず実施することに努めてまいります。その後事業所内でのミーティングを通じてヘルパーへの意識強化に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		3.7	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		6.7	7
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		3.7	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		8.1	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	■	9.6	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	■	3.7	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	■	4.4	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.4	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		10.4	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		4.4	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	■	5.2	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	■	13.3	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ヘルパー教養を 徹底し サービスの質の高上から 安心できる生活環境。利用者の生活向上を 行っていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		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		1.8	13
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	■	7.1	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	■	7.1	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	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		3.5	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		7.1	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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		15.0	1
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	■	15.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	11.2 %	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。

今回ご回答いただいた設問の中で、複数のヘルパーが訪問することで満足いただけるサービス提供ができていくかといった部分についての評価が、特に記入者別において同居のご家族様からの評価が低かったことを受けまして、今後は、ご家族様を含め、より丁寧な制度説明を行い、どのヘルパーがお伺いしても同質のサービスが提供できるよう、サービス提供責任者及びヘルパーの資質向上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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	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		4.3	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		2.6	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		6.1	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		7.8	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	■	6.1	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	■	7.0	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		4.3	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.2	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		6.1	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	■	7.8	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		13.9	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	■	15.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.7	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	3.9	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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、事業所自己評価以上のご評価をいただいておりますことを、お客様、ヘルパーさんに御礼申し上げます。制度改正に伴う変更についての説明につきましては、同事業所内で行っております自費（家政婦）サービスとの違いなどもあわせて、わかりやすい周知説明を心がけたいと思います。今回いただきました厳しいご意見につきましては、ヘルパーさんの育成や研修により力を入れていくことで改善を図りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	9.8	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		11.5	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	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	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		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	■	8.2	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	■	11.5	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	6
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		11.5	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	■	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		6.6	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	■	14.8	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	282	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.7 %	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	149	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

- ・サービスの提供につきましては、たくさんのご利用者様から感謝をいただいておりますが、なお一層個々のサービス内容の充実と向上に努めます。契約時の説明や個人情報の取り扱いについては、よりわかり易い説明を心掛け、平成24年4月の制度改正に伴うサービス提供時間の減少等につきましてもよりていねいにご理解を得られるように対応してまいります。
- ・訪問介護員に対しては、ご利用者様との信頼関係を築くことができるような人材育成のための研修を実施しつつ、日常的にもきめ細やかに指導していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

- 次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		2.5	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		1.6	13
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		6.3	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		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	■	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	■	6.3	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		4.7	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	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		6.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	3
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	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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

全体的に高い評価を頂き、ヘルパーの活動と共に努力を感じ取っていただけたことに変えて感謝しています。前回同様、苦情受付窓口の相談等の説明をわかりやすく、安心、納得を得られる様努力してゆきたいと思えます。研修などの機会をもち、ヘルパーの介護知識、技術の向上に努め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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		1.6	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		1.6	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.8	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		6.6	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		9.0	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		9.0	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		4.9	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.5	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	■	5.7	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	■	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	■	8.2	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	■	15.6	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	3.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.0	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.0	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.3	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.0	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	3.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	3.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	3.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.0	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	3.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	3.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	37.5 %	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。

利用者様に対して、介護の知識や技術の助言などの提案ができるようなヘルパーを育てる為、積極的に研修会や講習会に参加してもらい、社員の質の向上をはかります。又、サービス提供責任者がこまめに利用者宅を訪問して、利用者様の身体状況、生活環境、改善要望等を把握し、家族の意見も聞いて、そういった事を支援計画書に反映し、更なるサービスの向上に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		6.7	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		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	■	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	■	6.7	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	■	13.3	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		13.3	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	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	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		6.7	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	■	20.0	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	■	20.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700995	ヘルパーステーションほかっと軒

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	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		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		2.5	11
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	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	■	8.6	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	■	1.2	13
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	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		8.6	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	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		7.4	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		9.9	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		16.0	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	■	14.8	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	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。

本来訪問介護を利用して頂く方々にご負担をかけない様にする為にも同じヘルパーで対応する事が適切であり、私どもも極力そのように対応できるよう心がけています。しかし少ないスタッフの中で対応していく為どうしても複数のヘルパーが訪問せざるおえない部分が出てきます。そこで訪問先の方々にご負担をかけないよう今後更に訪問前の打ち合わせを綿密に行い、安心してもらえるような形で同行を行い引き継ぎを行っていきます。又、ミーティングの際には、毎回サービス内容の確認や見直しの時間を取り入れていきます。

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	16.9	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		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.4	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	■	2.2	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		5.6	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	■	3.4	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		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		6.7	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		10.1	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	■	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	■	18.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701183	指定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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.9	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.8	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0 %	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。

その人その人にあったサービスを提供します

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		13.1	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		3.0	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	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		8.1	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	■	3.0	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	■	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		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		4.0	10
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	■	7.1	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	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	■	11.1	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	■	18.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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方策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度のユーザー評価の結果は、お客様からの厳しいご意見として受けとめたいと存じます。特にヘルパーの技術や接遇に対する期待は大きいものがあるということが改めてわかりました。本会では年間を通して登録ヘルパーの研修を実施しておりますが、このような視点を重視し、今後の計画を作りたいと思います。

また、契約時の説明方法に対するご意見にバラつきがあったことから、本会サ責の説明にバラつきがあったのではないかと推測されます。契約時はお客様にとって不安なことも多いと思われるので、より適切なわかりやすい説明ができるよう工夫を重ね、サービスの向上につなげたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○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	■	10.7	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		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		6.3	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		8.9	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	■	7.1	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	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		3.6	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	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		8.9	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	■	8.9	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	■	13.4	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	5.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	5.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	5.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	5.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	5.0	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	5.0	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	5.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	5.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	5.0	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	5.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	5.0	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	5.0	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	5.0	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	5.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	5.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	5.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	5.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	5.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	5.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様から良い評価をいただくことができましたが、この結果に満足せず今後も企業理念に基づき、笑顔があふれる生活、何事も助け合いの心を忘れず、常に温かい気持ちで取り組む、信頼関係を築き、よりよい介護を目指す、この約束を企業理念とし、ご利用者様はもちろん、ご家族の方も笑顔で暮らせる様に全力でサポートさせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	10.7	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		9.3	3
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		8.0	6
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.7	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		9.3	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	■	9.3	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	■	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		4.0	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.0	1
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	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		5.3	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	■	6.7	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	■	2.7	13

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価については、全体的に高い評価をいただき感謝しております。
今後も皆様のご希望に沿えるよう、ヘルパー指導・研修を行い、技術・知識の向上に努め、よりいっそう、質の高いサービスが提供出来るよう努力していききたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.0	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		0.7	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		3.6	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.7	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		9.4	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		13.8	1
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	■	7.2	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	■	7.2	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		4.3	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	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		5.8	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	■	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		8.7	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	■	13.8	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今後特に改善が必要な点は、下記2点です。
 ①契約書・重要事項説明書・苦情相談窓口等の契約時における説明が不足している。
 ②複数のヘルパーが訪問する事に関しての不満がある。
 ①に関しては、特に必要な項目をピックアップして分かり易く説明するように心がけます。
 ②に関しては、固定のヘルパーで対応出来るように体勢を整えます。
 利用者様の尊厳と自立を守り又利用者様に安心感と信頼感を持って頂ける様な事業所を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。
 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		14.9	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	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	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.4	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	■	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		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	■	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	■	9.2	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		3.4	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	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		4.6	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	■	9.2	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		11.5	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	■	14.9	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	3.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	16.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を頂き、ご利用者様からの温かいコメントを拝見し、とても嬉しく感じました。普段、訪問してお話している中では気付けないご意見もあり考えさせられました。契約時の説明が平均点よりやや下まわっている事を踏まえ、今後もより解り易くご説明ができるよう努力していこうと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	17.4	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		1.4	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		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		7.2	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		2.9	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	■	5.8	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		4.3	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	■	4.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	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		7.2	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	■	7.2	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		13.0	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	■	20.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	2	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	52.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	15.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		20.0	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		6.7	3
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	■	6.7	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		6.7	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	■	6.7	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	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		6.7	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	■	6.7	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		6.7	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		6.7	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	■	20.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	0.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.3	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	4	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

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。

自宅での生活をより安心なものにするため、各専門職の情報の連携に努め、ご利用者様の生活機能の維持向上に貢献できるサービス提供を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	10.0	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	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		10.0	3
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	9
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	9
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサ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		10.0	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		0.0	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		0.0	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		10.0	3
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	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	■	20.0	1
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	20.0	1
13 ○ヘルパーの言葉づかい、態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	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	■	10.0	3

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.0	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.2	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.1	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.2	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.3	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.3	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.0	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.2 %	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。

契約書等書類の説明をわかりやすく行い、安心してサービスをご利用いただけるよう努めます。決められたサービス内容を適切に提供し、サービス内容に不満や苦情がある際は真摯に受けとめ、すばやく丁寧に対応して改善に努めます。介護の知識等必要に応じて助言、提案をしながら、気軽に相談できる雰囲気作りに努め、安心して在宅での生活を継続していくことができるよう心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		11.7	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		1.8	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		1.8	13
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	■	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		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	■	9.0	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	■	4.5	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		4.5	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	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		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	■	11.7	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		10.8	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	■	19.8	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900371	ヘルパーステーションハッピーエンジェル

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	2	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.6	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

設問の中で4点を下回ったのは個人情報の取り扱いに関する設問3、介護技術や知識の提案に関する設問12、そして特に低かったのが複数のヘルパーが入ることの意識調査設問17である。設問3に対しては別途説明資料を作成しより具体的な説明をしていく。設問12については、特にご本人様の評価が低かった為、ご利用者本人に対してもより快適に安心して過ごせるような提案を進める。設問17については継続的に安定した支援をしていく為に複数のヘルパーが入ることは避けられないことから、各ヘルパーが行うサービス内容、質を高い水準で統一させる為の利用者別の担当者ミーティングを定期的に開催していく。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	15.1	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		1.9	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	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		9.4	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	■	1.9	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	■	7.5	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	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		5.7	8
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		9.4	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		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	■	13.2	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	■	15.1	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.7	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

介護保険制度やサービス提供上の注意事項をわかりやすく、説明ができるように努めます。
訪問しているヘルパーは、ご利用者、介護者にとって安心、信頼のできる存在である事だと思えました。
今後も皆様の笑顔に出会えるよう、ヘルパーの育成、サービスの向上に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	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		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	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.6	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		5.4	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		3.6	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	■	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	■	10.7	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		3.6	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.9	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		1.8	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		10.7	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	■	10.7	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24年度名古屋市中川区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	5.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.7	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.8	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.8	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.6	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	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。

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	14.9	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	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		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		8.1	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		8.1	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	■	6.8	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	■	5.4	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		1.4	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	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		2.7	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	■	12.2	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		13.5	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	■	14.9	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000429	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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.7	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.7	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.8	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価を受けとめ、利用者様に質の高いサービスが提供できるよう、スタッフの教育、研修にも力を入れ皆様に満足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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	■	14.5	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		1.8	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		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		1.8	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	■	5.5	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		5.5	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	■	9.1	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	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.9	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		5.5	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	■	10.9	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	■	20.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	2.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	3.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	2.9	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	3.2	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	3.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	3.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	3.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	3.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	3.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	3.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	3.1	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	2.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	3.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	3.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	3.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	15.6	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		8.9	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		2.2	9
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		0.0	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		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		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		6.7	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	■	15.6	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.2	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	■	8.9	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		2.2	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	■	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	■	17.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様からの評価を頂き、ありがとうございました。苦情受付窓口についてご契約時に説明をさせて頂いておりますが、十分な説明を行うよう心がけてまいります。時間がたりないと言ったご意見もありますが、制度上やむおえない部分もあり、限られた時間の中で利用者様のニーズにお応えできるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.5	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		2.5	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	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		7.5	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	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	■	5.0	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	■	8.8	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		3.8	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		7.5	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.8	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		3.8	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	■	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		10.0	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		17.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回は、ご利用者様と事業所との間に意識の差がなく同じ認識ができていた結果を受け、とても安心しました。これからも、ご利用者様とのコミュニケーションを大切にしながら、どのようなサービスを望まれているのか、また今のサービスに満足して頂いているかを、しっかりと把握しより一層のサービスが提供できるようスタッフ一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		11.6	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		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	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.7	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		3.1	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		8.5	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	■	10.1	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	■	8.5	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		3.1	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	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	■	11.6	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	■	14.0	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	■	14.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000684	訪問介護ステーション 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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

年々、訪問介護事業所が増えていく中で、当事業所を長年利用していただいている利用者様に感謝すると共に、高い評価をいただきありがたく思っております。ご利用様が満足出来るサービスを提供出来るように心がけてはいますが、単なる家事代行サービスにならないよう自立支援の援助となるよう気をつけていきたいと思っております。又、当事業所はもとよりヘルパーと共に利用者様に質の良いサービスが提供出来るよう知識、技術を高めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。		
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	14.3	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	3.6	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	0.9	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	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	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	8.0	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	10.7	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	6.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	0.9	13
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	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	9.8	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	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	16.1	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.4	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.9	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

共通設問の問1、2、3に対しては利用者様にご理解いただけるよう努力してまいりましたが、問2については一割の方が出来ていないとご指摘いただき反省しております。あとの設問につきましては平均より高い評価をしていただき、又うれしい言葉も沢山いただき何よりの励みと喜んでいます。複数のヘルパーが入るお家で食事の味付けにバラつきがあるのご意見があり、今後料理研修を開催し改善をしたいと思います。

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		4.8	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		1.6	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.8	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		7.2	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	■	8.0	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		7.2	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	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		4.0	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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		4.8	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	■	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	■	11.2	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	■	17.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	53.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様からのご意見、ご感想をいただき、たいへんありがたく受けとめいたします。
契約や重要事項の説明が、利用者様にわかりやすい説明になっていなかった点について、反省し契約時だけでなく機会あるごとに説明等して、ご利用者様にご理解していただける様努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	■	13.5	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		4.1	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		1.4	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	■	5.4	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		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	■	5.4	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		6.8	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	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		4.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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		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	■	16.2	1

平成24年度名古屋市中川市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果より、お客様への説明等が、足りないと感じました。契約時や改正時などには今以上にわかりやすく、ていねいな説明に心がけます。またサービスにおいては、お客様や御家族への助言等が、日常的に行う事ができる様にスタッフの対応においても、再度振り返りたいと思います。今後は全てのお客様にニチイケアセンター中川でのサービスを満足していただける様に、スタッフ一丸となってサービス向上に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	7.4	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		1.5	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		1.5	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.9	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	■	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	■	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	■	2.9	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	■	4.4	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		11.8	3
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		4.4	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		16.2	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		11.8	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		17.6	1

平成24年度名古屋市中川第二
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	4	3.9	3.8	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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。

ニチイケアセンター中川第二では「一人でも多くの高齢者の尊厳と自立を守る」をモットーとして、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まいります。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や自費での家事代行サービス、ニチイブランドのオムツの販売、食卓ヘルパーでの調理済食品の販売もあります。

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		10.0	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		0.0	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		2.0	10
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.0	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		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	■	8.0	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		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	■	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		0.0	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	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		16.0	1
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	2.0	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	■	16.0	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	■	14.0	3

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	2.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	3.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	3.9	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	3.9	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	3.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.4	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.1	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.1	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	3.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	3.9	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	3.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	3.8	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	3.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	3.7	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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。

今回のユーザー評価では、サービス開始時の重要事項や契約書の説明につきまして、改善を図らせて頂きたいと思っております。お客様に充分にご理解を頂ける口調や話すスピードに留意するのは、もちろんの事、制度や苦情対応及び個人情報保護については、制度をしっかりとお伝えし、ご理解頂けた事を確認してまいります。

複数ヘルパーの訪問につきましては、今後もご理解を頂きたいと思っております。どのヘルパーが訪問させて頂いても、同じサービス、同じ対応が出来るように、情報共有を図り、ふおとりえ全体のサービスの質が向上するように、今後も研鑽してまいります。今後とも、ご指導の程、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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	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	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	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		5.5	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	■	6.6	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		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	■	11.0	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		2.2	12
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	■	14.3	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	■	7.7	5
14 ○ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること ●ヘルパーの対応に安心感、信頼感があること	■	15.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	2.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	14.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アンケートにご協力いただいた皆様、貴重なご意見をありがとうございました。

例年、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、工夫し、わかりやすい説明を心掛けているところですが、今後は更に、モニタリングなどの機会をとらえて、定期的な情報提供に努めてまいりたいと思います。

また、「ヘルパーの時間厳守について」や「ヘルパーが気軽に相談できる雰囲気作りをしているか」という項目について、高い評価をいただき、ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	11.3	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		1.5	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		1.5	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.8	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		7.5	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	■	9.0	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		7.5	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		6.8	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	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	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		3.0	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.0	2
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	■	11.3	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	■	16.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100690	アサヒサンクリーンヘルパーステーションちとせ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.1	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.1	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.3	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.4	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6 %	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。

今回のユーザー評価の結果は、概ね自己評価より良かったが、結果が良かったからそのままでよいという事ではなく、サービスの改善や職員の指導をおこない、次回は自信を持って自己評価を高くできるようにしてゆきたい。

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	16.3	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		2.3	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		1.2	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	■	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		4.7	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		7.0	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		9.3	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		4.7	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	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		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	■	7.0	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	■	10.5	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	■	17.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	3.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.0	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	3.8	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約時の内容説明について「分かりやすい」の回答が少なくなかったように思われます。 契約時、一度に色々なお話をしなくてはいけないので、契約書をご利用者様（ご家族様）と1ページずつめぐりながらご説明させて頂く中で、初めてのサービスに戸惑い納得出来ないままで終わってしまった事に気づけず不安に思ってしまったのかもしれない。最後に「ご質問はありませんか。」の一言が足りなかったのだとしたら大変申し訳ありませんでした。 今後、このような事の無いようにご利用者様の立場に立ってご説明させて頂きたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	10.7	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		2.7	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		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		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		4.0	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		6.7	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		10.7	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		6.7	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.0	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	■	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		14.7	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	■	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	■	17.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.3	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.4	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.7	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	64.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	44.4 %	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。

お客様の評価に驕る事なく、お客様の尊厳を守り、日々自立した生活を援助致します。又更なる、評可を頂ける様、全スタッフがベクトルを合わせ、スキルアップしてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		3.4	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		3.4	9
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		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	■	3.4	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	■	0.0	12
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	■	17.2	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		6.9	7
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		10.3	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	■	10.3	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		10.3	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	■	17.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ヘルパーを利用する事で利用者様の日々の生活が充実できるよう、介護技術や技術の助言、提案ができるよう全員で考え、今後のサービスにいかしていきたいと思えます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○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		2.9	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		1.4	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.9	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		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	■	8.7	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		5.8	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		7.2	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		8.7	5
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	■	1.4	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	■	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	■	8.7	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	■	10.1	3

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371101656	訪問介護ステーション南陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	2.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	3.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	3.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.1	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.1	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.3	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.3	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	3.8	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	107.1 %	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

訪問介護ステーション南陽はまだ一年経たない小さな事業所です。その中で、ご利用者様のニーズに応えられる様にケアマネジャーとの連絡を取る事、ご利用者様の希望を組み取れる様に努力をしています。苦情受付に対しわかりやすい説明ができる様にしていきたいと思えます。これからもよろしくお願ひ致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。		
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	12.3	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	1.8	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	5.3	8
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	7.0	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	12.3	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	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	3.5	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	10.5	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	1.8	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	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	7.0	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	15.8	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	8.5 %	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方策等に関するコメントは、次のとおりです。

お客様と事業所の意識の差を見る調査項目では、重要と思う項目がすべて一致しており大変うれしく感じております。この意識を日頃の訪問介護にしっかりと反映できるように努めてまいります。また、自由記載で頂いた貴重なご意見は事業所内の定例会議で周知し「明るい・元気・なごやか応援隊」をキャッチフレーズに、今後も質の高い介護サービスの提供を目指す取組みを続けてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.6	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		3.0	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		4.5	9
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		6.1	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		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		3.0	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	■	10.6	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		3.0	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.0	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		6.1	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	■	10.6	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	■	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	■	15.2	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.3 %	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	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。

概ね利用者の皆様より好意的なコメントをいただき、職員一同、ひとまず安心をしたと同時に、より一層の努力をしていく必要があることを強く感じています。ただ、好評価をいただいたご意見の中には、「ヘルパーが頼んだことを確実にやってくれる。」「一生懸命仕事をこなす。」など、どちらかというと、利用者にとって受け身にとれるものも多く、ヘルパーは、自立支援を目標としているので、そのギャップをどう埋めていくことができるかが、今後のサービス改善に向けた方策の中で、最も大事なことであると考えています。具体的には、ヘルパーと利用者にとって、訪問介護にはいる意味をねばり強く説明して両者の関係を良く保つ事だとも思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	11.5	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		1.8	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		1.8	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.7	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	■	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		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		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		8.8	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		1.8	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.7	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		5.3	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	■	14.2	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	■	18.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価結果を受けて、昨年に比べ、評価は少し上がりましたが、再度、スタッフ全員でモニタリングの重要性を周知する事ができました。今後も、利用者、ご家族の意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていきたいと思ひます。又他職種との連携を計り、質の高い事業所作りに努めていきたいと思ひます。自由記載欄において貴重なご意見を頂きスタッフの励みとして自立支援に向け援助していきたく思ひます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.7	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		4.5	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		4.5	9
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		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 ●サービス提供時間以外でも定期的にサ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	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	■	5.5	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		7.3	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		4.5	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.7	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		9.1	4
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.5	2
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	■	15.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	2.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	2.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.0	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.1	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	3.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	3.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	3.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	3.7	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	3.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.1	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	3.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	3.8	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.7	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	3.6	4.4
問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	2.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

苦情窓口の説明・ご本人やご家族の個人情報についての説明等について、ご説明不足という結果について、今後は、お客様に対して、安心してわかりやすく制度やケアサービスが理解して頂けますように、より具体的に丁寧にご説明するように改善いたします。また、ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみにも気を使い、お客様に気持ちよくご利用いただけるように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	14.3	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	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	■	9.5	4
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		9.5	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	■	9.5	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		0.0	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		9.5	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		4.8	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	0.0	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		14.3	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 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		4.8	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	■	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		14.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お客様やその家族は、苦情受付に関するわかりやすい説明や苦情や不満を申し出たときに速やかな対応を希望していることがユーザー評価でわかりました。そこで、重要事項の説明時にはわかりやすい説明をするように努めます。また、苦情や不満に対し、すぐに対応することを基本に誠意を持って取り組みます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		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		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		9.6	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	■	11.3	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	■	7.0	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	■	3.5	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		2.6	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.8	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		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		9.6	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		10.4	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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 訪問介護

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.8	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明などの説明及び、苦情受付窓口についての説明、個人情報の取扱いについての説明を今後より分かりやすいものとさせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	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		2.0	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		2.0	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		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 ●サービス提供時間以外でも定期的にサ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	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		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		4.1	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		4.1	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	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	■	8.2	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	■	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	■	16.3	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	■	16.3	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.6	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	5.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	5.0	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.6	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.9	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.6	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	5	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.6	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

今回の評価結果について、比較的良い評価を頂けたと感じています。4月の制度改正に伴い要支援の方数名から時間が45分になり「短い」という声があがっていますが、内容面ではなく会話（関わり）の面で寂しいと感じていらっしゃるようです。当事業所としましても関わりを大切にし会話の時間をとも考えておりますが…何卒ご理解頂きたいです。又、年末年始の営業につきましては、今のところ現状通りと考えており、ぎりぎりまで希望される方は振替・追加利用にて対応しますのでご相談下さい。今後も、利用者様の立場にたった思いやりのあるあたたかいサービスを提供していきますので宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	■	12.2	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		2.7	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		2.7	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	■	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		12.2	2
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		6.8	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		4.1	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.4	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		2.7	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		6.8	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		9.5	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300829	高齢者生協ヘルプサービスあまこだ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.7	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

契約書などの書類や制度の説明は、利用者さんにとってはわかりづらいと感じられることがわかりました。書類のつくり方、説明のしかたを工夫していきます。
事業所としての対応や、管理のしかたは、法令遵守を基本として利用者さんに納得していただけるよう見直しします。ヘルパーの資質向上のために、知識や技術の教育の機会を増やし、利用者さんごと、ヘルパーごとに個別目標たてて、学習していけるようにします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		5.2	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		1.7	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.6	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		7.0	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		8.7	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		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		3.5	11
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		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	■	12.2	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	■	9.6	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	■	14.8	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.3	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.3	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.3	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.3	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	0.5 %	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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの皆様には、いつも介護タクシーをご利用いただきありがとうございます。多くのユーザーの方に、温かいお言葉をいただき、感謝しております。ただ、ご意見の中ご指摘ある通り、帰りのお迎え時、配車事情によりご迷惑をおかけする場合があります。ご利用者様の立場で考えれば、誠に申し訳なくお詫びいたします。今後の対策といたしましては、ヘルパーの一部増員と配車効率の向上などにより、改善をしていきたいと考えております。多くの方に介護タクシーの利点を知っていただき、ご利用いただけるよう、努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○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		8.5	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	■	5.0	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		2.8	13
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		9.9	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		4.3	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	■	4.3	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		7.1	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	■	7.1	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	■	5.7	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		11.3	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		8.5	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	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	5.0	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	5.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	5.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.9	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.9	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	5.0	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	5.0	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	4.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	5.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	5.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	23.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度のサービス事業者ユーザー評価では、ユーザー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、ユーザーの方々により一層満足していただける様なサービスを目指し、知識・技術、接遇等、スタッフの教育を徹底し、更に質の高い「心の介護」を提供出来る様、スタッフ一同、一丸となって努力していきたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○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		6.4	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		1.8	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	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	■	3.7	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		6.4	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	■	12.8	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		7.3	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.4	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	■	8.3	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		3.7	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	■	7.3	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		15.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	47	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.7 %	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	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	27.7 %	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。

サービス改善に向けた方策としては、必ず月に一回以上サービス提供責任者が訪問しご利用者様の意見、ご希望をしっかりと聞きしていきご本人、ご家族に満足していただけるようにしていきたいと思います。その後、担当ヘルパーと連携をとり、サービスの向上に努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	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		3.1	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		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	■	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		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	■	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	■	15.6	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		9.4	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	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		10.9	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		10.9	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	■	4.7	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	2.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	3.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.2	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	3.8	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.8	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	2	4.2	3.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.7 %	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方策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者様の心身の状態の把握に努め、質の高いサービス提供を行ないます。利用者様のニーズを正しく把握し、利用者様のご希望に沿ったサービスの提供を行ない信頼して頂ける事業所を目指します。
サービス提供については常に自立支援を念頭に置いたサービス提供により利用者様の残存機能の維持、向上が図れる様に努力し、改善致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	17.9	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	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		1.5	12
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.5	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		6.0	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	■	6.0	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		4.5	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	■	6.0	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		4.5	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	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		3.0	11
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371302155	愛知さわやかケアセンター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	3.7	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	3.7	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

サービス時間・内容については利用者の状況、希望に添い対応できている。利用者の身体状況・精神状態・生活環境が向上する様、計画書の内容を確認しながら適切なサービス提供を継続していく。複数のヘルパーが訪問する事によりサービス内容がまちまちにならない様 ケア内容の統一を徹底する。日頃から利用者やご家族とコミュニケーションをとり信頼関係を築くこと。気軽に相談して頂ける奮闘気を作る。契約時には、苦情受付窓口をわかり易く説明し、万が一不満苦情が生じた場合 速やかに対応できる様にする。今後も利用者に関わる者が密に連携をとり、サ責による月に一度の訪問を怠らず 定期的に意見を聞く姿勢を大切にします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		6.1	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		0.0	14
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	■	4.1	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		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	■	4.1	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	■	13.3	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		5.1	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	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	■	5.1	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		12.2	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		11.2	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.2	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

苦情受付窓口の説明について別居のご家族は良く理解できていますがお客様ご本人があまり理解できていないとの評価結果がでています。苦情受付窓口の説明については、契約時に重要事項説明書だけでなく別紙を作成しわかりやすい工夫を行っています。今後は、ご家族とも密に連絡を取りながらお客様が確実に理解していただけるよう丁寧な説明を行うよう心がけていきたいと思ひます。その他、ヘルパーがご家族に対して介護の知識や技術の助言、提案をしているかどうかの点が不足しています。今後は、お客様が安心して在宅生活を続けられるよう介護の知識や技術の助言、提案をケアマネさんと相談した上で積極的に行いたいと思ひます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		12.7	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		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		1.6	12
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.3	7
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサ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	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		3.2	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	■	3.2	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		3.2	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		7.9	6
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	■	14.3	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	■	17.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ユーザー評価を受けて、ご利用者様からのさまざまなご意見をいただき、反省や改善すべき点を検討させていただきたいと思っております。又、事業所全体のスキルアップをはかり、1人1人のヘルパーの資質の向上に努めてまいります。

ご利用者様の自立に向けたサポートや、在宅での生活が円滑に出来るよう、他事業所様と連携をはかりながら、より良いサービスを提供させていただきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		1.7	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	■	7.6	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		5.0	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		9.2	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	■	10.9	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		3.4	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.5	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		4.2	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		6.7	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	■	11.8	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	■	17.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.9	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.9	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	5.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.9	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.8	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.9	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.9	4.4
問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様評価においては、問17が4.5と一番低く、二番目には問4が4.7となっております。また、自由記載欄をみると、問7に対する意見がたくさんあります。同じ人がいい・違う人がいい・よく気のつく人ならだれでもいいと、利用者様それぞれの思いがあります。どのようなご意見でも、おひとりおひとりの気持をきちんと受け止めて対応させていただくことが必要です。その部分が少し不十分ということなのか、問4の二番目に低い評価とつながっているかも知れません。今後はより一層ご利用者様のニーズに耳を傾けて迅速に対応できるよう、ヘルパーとのミーティングや、ケアマネさんとの連携を欠かさぬよう努力していきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	19.3	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		10.7	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		0.7	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	■	4.7	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	■	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		3.3	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		4.0	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		17.3	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.0	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		4.7	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	■	3.3	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		4.0	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	■	14.7	3

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	29.4 %	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	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	13.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	11.1	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		0.0	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		11.1	3
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	8
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	8
6 ○サービス提供時間以外でも定期的にサ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	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	■	22.2	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	■	11.1	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		0.0	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	8
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		11.1	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		0.0	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	■	22.2	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	■	11.1	3

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.1	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.2	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.1	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.2	4.4
問21 ○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	18.9 %	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。

サービス別設問に関しては全体平均よりも高く評価を頂けた事、大変嬉ばしく感謝致します。全体平均よりも低い項目（特に出来ていないの評価）につきましては、改善する項目をミーティングの場で話し合い、改善計画を決め、実際に実行した事について定期的に検証します。改善出来るまで何度でもミーティング等で話し合い、安心して御利用頂ける様努めて参ります。スタッフの言葉づかいや態度・身だしなみにも意識をしっかりとおりて、気持ち良く御利用頂ける様、接遇の面の教育にも力を入れて参ります。御利用者様・御家族様にはお忙しい中、大変貴重な御意見を賜わり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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.0	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		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	■	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		3.6	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	■	9.6	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		4.8	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		7.2	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	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	■	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		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	■	18.1	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.1	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.5	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

今後も、ご利用者様に満足していただけるサービスを提供するために、研修を重ねスタッフのスキルアップに取り組んでいきます

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	17.4	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		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		2.3	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		4.7	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		4.7	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		5.8	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		9.3	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		3.5	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.3	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		4.7	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	■	5.8	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	■	11.6	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	■	16.3	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	3.7	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

今回の評価結果を見て、利用者様に満足いただいていることを確認できたので安心しております。愛ライフの介護職員不足から事業所を変えざるを得なくなってしまう利用者様からの残念だったとのコメントを受け、利用者様のご要望にお応えできるよう、今後も介護職員を増員して、教育、研修（かく痰吸引等の研修も含む）を行い、スキルの高い介護職員を育成し、利用者様により満足をしていただける介護を目指していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		5.8	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		13.5	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	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		3.8	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		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	■	5.8	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	■	9.6	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	■	11.5	3
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		7.7	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	■	3.8	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		11.5	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	■	19.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.5	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.0	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様、御家族の生の声と希望を伺う事が出来、更に事業運営も振り返る良い機会をいただきありがとうございます。今後、利用者様が御自宅にて安心、安全な日常生活を過ごしていただけるように、利用者様、そして御家族の声と希望に常に耳を傾け、状況、状態に応じた対応が出来るように日々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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	10.9	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		10.9	3
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	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.8	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	■	1.8	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	■	7.3	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		3.6	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		1.8	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		16.4	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	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		3.6	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	■	7.3	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		7.3	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	■	21.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.5	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.2	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

ご利用者様により安心してサービスをご利用いただけるように、介護保険制度やサービス提供上の注意時効等、わかりやすく契約時に説明できるよう努めていきます。又ご利用者様の意見や要望を聞く機会を増やし、サービスに反映させる事で、安心してサービスを受けて頂けるよう努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.0	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		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		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.0	10
5 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	8
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		3.0	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	■	9.0	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		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	■	2.0	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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	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	■	10.0	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		17.0	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	■	19.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	3.9	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.6	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	3	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.5	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年の評価結果でサービスの改善をしてきた事が、今年の利用者満足度につながり、少しではありますが、利用者の満足度や信頼感をアップさせる事ができ、ありがたいと感じています。自らでは感じとる事ができない部分、今年度の評価で発見でき、改善目標が明確になる事で利用者との信頼感をさらにアップさせる事ができます。今年度は利用者に合うヘルパーをと、いう利用者さん側からの声を聞き、どの利用者さんにも合うヘルパーが手配できるよう、ヘルパーひとりひとりのレベルアップや、コミュニケーション技術の向上、社内研修にと、力をつけていけるよう考えていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.4	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		8.2	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	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	■	5.2	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		6.2	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		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		12.4	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	■	9.3	4
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		5.2	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	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		7.2	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	■	16.5	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.5	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.2	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	3.9	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の制度改正によりサービス利用における変更点はいくつかありました。担当者より順次訪問して説明させていただきましたが、お客様やご家族にとってはわかりづらいことだったようです。今後も契約やモニタリングの訪問時にわかりやすくお伝えできるよう努めます。訪問介護はお客様宅で提供されるサービスなので、ヘルパーに対して安心感や信頼感が求められていることがアンケート結果からわかりました。訪問を楽しみに待って下さっているお客様からの感想をうれしく受けとめつつ、臨時ヘルパーのフォローが足りない、と事業所の対応に苦言もいただいています。今後も率直な意見をお聞きしサービスの質の向上につなげたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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		2.3	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	■	1.6	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.3	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		7.8	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		9.4	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		10.9	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	■	7.0	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		2.3	11
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		9.4	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	■	5.5	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		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	■	12.5	2

平成24年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500196	アサヒサンクリーン在宅介護センター名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	3.9	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.1	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.1	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.2	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	3.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.1	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	3.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	3.9	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.5	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お客様からのご意見の中に、サービスの質を均一に保って欲しいという希望がありました。複数のヘルパーで訪問している方や、ヘルパーの休みの交代で他の者が訪問した時、ヘルパーで違わない様に説明をしていますが、お客様への思いやりの気持ちや、安全、安心したサービスが提供できるように、細かな部分を伝えていくように普段からコミュニケーションをしっかりととり、提出してもらった報告書類から何か疑問に思うような事が記入されていれば、そのままにする事なく一緒に考えて、より質の高いサービスを提供できるように事業所全体で細かな所に気を配りながら実践していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		13.4	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		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		2.4	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	■	8.5	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		3.7	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	■	6.1	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		6.1	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		7.3	6
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		7.3	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	■	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	■	11.0	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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.3	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.1	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

「お客様及びご家族の個人情報とは同意なければ他人に話さない事になっている」という説明は、丁寧に行わなければならないと改めて感じました。事業所内で重要性について研修し、お客様に安心して頂けるよう努めます。また、利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供を受けていると感じていますかという項目についても乖離が生じています。一人一人のお客様にとっての自立支援とは何か、を計画書など参考にしながら、サービス提供責任者と担当ヘルパーとが共通の認識を持ち、目標を設定して支援していきたいと思っております。貴重なご意見を頂きましたので、今後の事業運営に生かしていきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	■	12.9	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		3.0	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		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	■	4.0	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		1.0	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	■	12.9	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		7.9	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.9	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		5.9	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	■	8.9	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	■	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		16.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	4.2	3.7	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.2	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	2	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	2	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.4	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	2	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.2	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	2	4.2	4.1	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	48	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情相談窓口や守秘義務について、わかりやすい説明方法を見直した機会あるごとに繰り返しご説明させていただきます。サービス提供責任者の定期的な訪問にてご利用者の皆様のニーズや身体生活状況を把握し、安心して在宅生活が続けられるように努めてまいります。安心と信頼を感じていただけるヘルパーとなるために、定期的な勉強会にて知識や介護技術の習得に力を入れ、助言や提案を行うことができるよう努力してまいります。また、ご利用者の皆様のその日その日の体調や精神面の変化に気づき、心に寄り添った言葉かけを通じて心の通い合える身近で気軽な相談相手として在宅での生活を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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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	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		0.7	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	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		9.6	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		5.1	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		5.9	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	■	8.1	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	■	5.1	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	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	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	■	15.4	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		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	■	16.2	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.1	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.4	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.2	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.0	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	30.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果で ご利用者様とご家族様との受け止め方の違いが有るのを知り 今後 ご利用者様のみではなく 御家族の希望を聞き ご利用者様のモニタリング結果を報告していきたいと思えます。御家族に対する配慮に欠けている事で ご利用者様が責められる事があったかもしれません。今後 そのような事がないように ご利用者様 ご家族様 ケアマネージャーとの連携を深めていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	6.9	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		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		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		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		6.9	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	■	10.3	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	■	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		6.9	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	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		13.8	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	■	6.9	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		3.4	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	■	20.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500485	介護サービス「緻」こまやか名東

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	3.6	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.2	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.8	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.4	4.4	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.5	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.5	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書内容や苦情受付に関する説明不足でご利用者様のご理解ができていない評価のため以後説明時にはご理解して頂ける様に丁寧に説明致します。訪問介護計画に基づきサービスについてはご利用者様ご家族様共に高評価を頂き今後もヘルパー研習に努め技術を向上しさらにサービスに満足して頂ける様に努めて参ります。ユーザー様のご意見、ご感想ありがとうございます。今後共々よろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	12.7	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		1.8	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		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		7.3	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		5.5	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	■	9.1	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	■	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		9.1	4
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		1.8	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		9.1	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	■	12.7	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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.7	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	5.0	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	5.0	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	5.0	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	5.0	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	5.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	5.0	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.8	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	5.0	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	5.0	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.8	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.8	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.8	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.8	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

3. 事業者のコメント

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

ユーザーの皆様より、思った以上に良い評価を頂く事ができました。
今後も、事業所の体制を整え、内部の学習会や外部研修への参加を通し、事業所全体で さらにスキルアップを目指していきたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	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		1.8	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	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		8.8	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		3.5	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	■	5.3	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		3.5	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		3.5	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	12.3	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		5.3	7
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.0	6
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	■	12.3	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	■	19.3	1

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.3	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.7	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.6	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.5	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.7	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自社評価よりもユーザー評価が高かったという結果をみると、事業所としてまた個々の介護者をもっと自信を持って良いのだと思いました。利用者の常識や習慣等を念頭におき、人生の大先輩からの学びの精神を忘れず、毎月のミーティングや研修を通じヘルパー個々のスキルアップを目指していきます。今後も報告・連絡・相談を重視し、ユーザーからのご意見・相談も素早く対応できるよう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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		16.3	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		0.0	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		1.0	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	■	5.1	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		4.1	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	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		5.1	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		4.1	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.2	4
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		5.1	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	■	13.3	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	■	9.2	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371501715	シャイン介護センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	3	4.0	4.1	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.0	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.3	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.1	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.3	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.0	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.1	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.1	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.3	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.0	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

まだまだ、ご家族様への説明不足があることを感じました。もっとご利用者様の細かい変化などやその時のご様子をお伝えすること、それ以外のことで、知りたい情報をお伝えできるように、日頃のなにげない会話を大切にしていきたいと思います。病院へ行かなくてはいけない時は、ご家族の相談にのれるようにしていきます。これからも更に満足、喜んで頂ける介護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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		7.1	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	■	2.4	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		0.0	14
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		4.8	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		9.5	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		4.8	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	■	7.1	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	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		9.5	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		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	■	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		4.8	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	■	19.0	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(訪問介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371502242	かざぐるま訪問介護事業所

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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.5	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.0	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.3	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	3.8	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.6	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.7	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.6	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	*	3.9	4.6	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.7	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

お忙しい中貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。スタッフ全員で読ませていただきました。もったいないほどのありがたいお言葉を多くいただきましたが、これに甘んじることなく、さらにご利用者様とご家族様にとって喜ばれるサービスを提供できますよう、また、介護させていただくという気持ちを忘れずに日々努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		14.6	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		6.3	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		0.0	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		6.3	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	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	■	2.1	12
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	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		10.4	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	6
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		14.6	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 ●居宅介護支援事業所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	■	4.2	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	■	14.6	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.0	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	5	4.0	4.8	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.9	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.8	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.9	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	5.0	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	5.0	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.9	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.8	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	5	3.8	4.9	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.9	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.7	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.6	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.7	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	4.4	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年度は、厳しいご意見も頂戴いたしました。今年度は、全項目において平均を下回る評価はありませんでした。ありがとうございました。この状況を、維持し継続していけるよう心掛けて参ります。

また、今回の結果では、別居のご家族への説明がやや不十分であることがわかりました。契約や、サービス内容などをわかりやすく説明するとともに、定期的な訪問を徹底して訪問時にはご要望やご意見を常に承われるようにしたいと思います。

今後は、より一層、お客様やご家族様の声にお応えできる事業所を目指し、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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		15.2	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		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	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		10.1	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		10.1	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	■	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	■	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		3.0	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	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		6.1	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	■	13.1	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	■	17.2	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.1	4.0	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.2	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.4	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	4	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.5	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	4	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	4.0	4.2	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算Ⅰ	特定事業所加算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	38.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果を真摯に受けとめ、スタッフ全員が利用者様との信頼関係の中で、サービスが提供できるよう努力してまいります。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、また、介護者様の介護負担が軽減していただけるよう、支援させていただきます。今後も、利用者様に、安心 と信頼をもっていただけるようヘルパーの資質向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	13.2	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		4.4	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	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		4.4	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		3.3	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		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	■	5.5	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		8.8	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	■	5.5	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		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	■	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	■	19.8	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.8	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.2	4.5	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.6	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	3	4.2	4.6	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.7	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.2	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.5	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.5	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.6	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.5	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.4	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

重要事項説明書について、契約時に個人情報の保護については、きちんと説明して同意書にもサインをいただいています。理解していただいていたかと思いましたが、評価を見て、分かりにくかった利用者が居るとの事でした。今後はもっと丁寧に分かりやすく説明しようと思います。また、訪問するヘルパーは、なるべく最少人数で予定していますが、どうしても入る回数が多い利用者宅については、複数になってしまいます。利用者には理解していただけるまで説明をして、活動に関しては、サービスにムラの無い様に、申し送りをきちんとしていきます。今後も評価をふまえ、努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	14.4	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		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		3.2	11
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.6	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		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		6.4	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	■	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		9.6	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		0.8	14
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	■	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		10.4	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	■	12.8	2

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	-	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	-	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	-	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	-	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	-	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	-	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	-	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	-	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	-	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	-	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	-	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	-	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	-	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	-	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	-	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	-	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	-	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	2	3.9	-	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	-	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	-	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	-	4.1

特定事業所加算の実施状況

	特定事業所加算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	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	15.5	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		3.9	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		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		5.8	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	■	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		8.7	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		4.9	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.9	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		8.7	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	■	8.7	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		9.7	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	■	18.4	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.5	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.8	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.7	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.9	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.9	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.6	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	4	3.9	4.3	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	4.0	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.4	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.6	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。
サービス提供責任者としての責務が十分に果たされず利用者様には大変申し訳ないと思っております。
スタッフの教育に対しても、責任を持って取り組み、利用者様に満足、信頼して頂けるよう心がけていきたいと思っております。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、評価項目の問22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		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		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		4.4	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		3.3	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		8.8	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	■	6.6	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		5.5	8
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	■	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		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	■	13.2	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	■	18.7	1

平成24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.4	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.6	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.3	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.6	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.4	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.3	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.2	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.9	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	4.0	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	3.9	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.3	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	3	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時における説明を今後はもっと丁寧に利用者様に分かりやすく説明をさせて頂きたいと思っております。
また、ヘルパーの研修や指導を充実させ介護技術の向上や介護知識を身につけ訪問介護に役立ていきたいと思っております。各利用者様からの意見や暖かい言葉を参考にして、これからも利用様に満足して頂ける事業所になるよう努力致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	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		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		2.1	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		7.3	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		6.3	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	■	7.3	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	■	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		4.2	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	5
11 ○サービス内容が充実していること ●サービス内容が充実していること		8.3	5
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネ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	■	13.5	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.5	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	2.9	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.5	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	3.9	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.7	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.8	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.6	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	3	3.9	4.4	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	3	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.6	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	3.8	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.2	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	4	3.9	3.4	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.9	3.6	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	4.0	4.0	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.7	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回、ご利用者様からの貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者様のご意見を参考にさせていただき、ヘルパー職員、一同、ご利用者様の生活に少しでも安心、安全にサービスを提供出来る様改善してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○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	■	16.3	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		1.2	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		2.3	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		5.8	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	■	5.8	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		5.8	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	■	7.0	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		7.0	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	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	■	5.8	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		14.0	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		7.0	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24年度名古屋市中区介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.5	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.0	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.3	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.5	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	4	4.3	4.3	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	4	4.2	4.4	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	4	4.4	4.5	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	3	4.2	4.5	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.5	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	4	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	4	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	4.3	4.2	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.4	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	3	3.9	4.1	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	3	3.9	3.8	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.9	4.3	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.9	4.1	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.1	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	4	4.2	3.9	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口についてわかりやすく説明しているか、利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて、説明はできているか、説明はしているが納得できていない事やわかりにくかった事を考慮して、今後は丁寧にわかりやすい言葉を使い説明させて頂くように致します。ヘルパーの言葉遣いや態度、身だしなみについては自己評価よりも良いと思って頂けたので、今後もヘルパーの支援によりその人らしい暮らしができるように、思いやりの心を持ちサポートしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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		6.9	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		4.6	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	13
4 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.3	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	■	9.2	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	■	5.7	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	■	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		8.0	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	■	8.0	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.6	10
11 ○サービス内容が充実していること ●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	■	13.8	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	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		16.1	1

平成24年度名古屋介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(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1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.1	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.6	3.7
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.7	4.0
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.2	4.4	4.4
問5	○訪問介護計画について、利用者や家族の同意のもと、自立支援に向けた適切な内容で作成ができていますか ●訪問介護計画は、ご本人やご家族の同意のもと、望まれているサービス内容になっていますか	4	4.0	4.4	4.4
問6	○サービスについての曜日や時間の変更について申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応できていますか ●サービスについての曜日や時間の変更を申し出たとき、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.6	4.5
問7	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか ●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	5	4.3	4.6	4.5
問8	○訪問介護計画で決められた時間内で、依頼されたサービスを提供できていますか ●ヘルパーは決められたサービス内容を、時間通りに行っていますか	5	4.2	4.8	4.6
問9	○ヘルパーは、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)を守る事ができていますか ●ヘルパーは、約束の時間通りに来ますか	5	4.4	4.7	4.7
問10	○ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入できていますか ●ヘルパーが記入する報告書の時間や内容は適切に記入されていますか	5	4.2	4.8	4.6
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、ヘルパーの教育はできていますか ●ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.7	4.6
問12	○ヘルパーは、介護の知識や技術の助言などの提案ができていますか ●ヘルパーは、介護の知識や技術の助言、提案をしてくれますか	5	3.9	4.1	4.3
問13	○ヘルパーは、利用者のその日の身体や精神の状態を把握し、対応できていますか ●ヘルパーは、ご本人のその日の身体や精神の状態を把握し、対応をしてくれますか	5	4.1	4.3	4.5
問14	○ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になる事ができていますか ●ヘルパーは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	4.3	4.7	4.5
問15	○サービス提供責任者は、利用者宅を適宜訪問し、利用者や家族の意見を聞く事ができていますか ●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	3.8	4.3	4.4
問16	○サービスを提供しはじめてから、利用者の身体状況・精神状態・生活環境などを改善する事ができていますか ●当事業所の訪問介護サービスを利用することで、日々の生活に変化がありましたか	5	3.9	4.4	4.4
問17	○複数のヘルパーが訪問する事で利用者や家族に満足していただけるサービス提供ができていますか ●複数のヘルパーが訪問することをどのように感じますか	5	3.9	3.7	3.9
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.9	4.2	4.3

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービスができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.9	4.3	4.2
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	4.0	4.4	4.4
問21	○4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更について十分な説明ができていますか ●4月の制度改正に伴う、サービス内容や料金の変更についてわかりやすく説明がありましたか	5	4.2	3.8	4.1

特定事業所加算の実施状況

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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。

利用者様に契約書やサービス内容の分かりやすい説明を心がけ、どのようなご質問にも、すばやく丁寧に対応していきます。ヘルパーの言葉づかい、態度、身だしなみについて大変高い評価を頂きました。今後も継続していくと共にサービス全般の向上に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問22	事業者	利用者 %	利用者 順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、訪問介護サービスを提供する上で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。			
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	■	15.5	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		2.1	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		10.3	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	■	5.2	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		5.2	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	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		4.1	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.4	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		3.1	10
12 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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	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		13.4	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