

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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370101327	ニチイケアセンター千種

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※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		
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わ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	4.2	4.2	4.2
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	4.1	4.3	3.9
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	4.4	4.7	4.5
問5 ○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	4.9	4.5
問6 ○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	4	4.2	4.6	4.3
問7 ○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができてい ますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.9	4.6
問8 ○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.9	4.5
問9 ○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決めることができている か ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	4	4.7	4.9	4.6
問10 ○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.8	4.5
問11 ○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていま すか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.8	4.5
問12 ○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	3	3.7	4.6	4.3
問13 ○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	2	4.1	4.1	4.3
問14 ○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	3	4.1	4.0	4.3
問15 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.7	4.5
問16 ○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供がで きていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.7	4.4
問17 ○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.4	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	242 人	215 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	12.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

アフターフォローなどの訪問、モニタリングが滞りがちなので、今後それらを重点的に改善し、より良いサービスを提供できるよう、事業所全体で努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	19.4	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	11
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.2	8
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.7	5
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	11
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	3.2	8
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		3.2	8
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	6
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		6.5	6
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと		19.4	1
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	16.1	3
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること	■	0.0	11
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	11
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること		12.9	4

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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370200822	ワイルド

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※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わ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	4.2	4.5	4.2
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	4.1	4.4	3.9
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	4.4	4.9	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	5.0	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	3	4.2	4.7	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.9	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.9	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.9	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	5.0	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	5	4.2	4.9	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	3	3.7	4.5	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	5	4.1	4.8	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	5	4.1	4.9	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.9	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	5	4.1	4.8	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.9	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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

3	4.0	4.8	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	51 人	51 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

常にご利用者の立場に立って対応させていただいているつもりですが、ユーザーと事業所との乖離度を考慮し、なお一層の努力を重ねていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	19.3	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.7	12
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	12.6	4
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		2.2	11
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	7
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		3.0	9
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと		8.9	6
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	3.0	9
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること		4.4	8
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		0.7	12
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■	15.6	2

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

事業者番号	事業者名
2370300168	陽だまりの家福祉用具貸与事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※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わ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	4.2	4.2	4.2
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り やすかったですか	4	4.1	3.8	3.9
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	4.4	4.3	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	4.3	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	5	4.2	4.4	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができてい ますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.5	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決めることができている か ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.5	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていま すか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.5	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	3	3.7	4.1	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	4	4.1	4.0	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	4	4.1	4.1	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.2	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供がで きていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.4	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	553 人	424 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	5.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

福祉用具を利用する事によって生活が向上すること。が、ユーザー順位の1位であることについてユーザーの期待の高さがうかがえました。今後も期待にそえる様、より良いサービス提供を心掛けてくと思いました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	10.7	3
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること	5.8	7
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと	2.5	13
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	7.4	6
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	5.0	9
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態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
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	4.1	11
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること	0.8	14
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	16.5	1
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	5.8	7
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること	5.0	9
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	12
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370400505	株式会社ケア名古屋営業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※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わ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	4.2	3.7	4.2
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	4.1	3.4	3.9
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	4.4	4.0	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	4	4.6	4.0	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	4	4.2	3.6	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.1	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.1	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.1	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	3.8	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	3.7	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	4	3.7	3.6	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	4	4.1	3.8	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	4	4.1	3.8	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	3.9	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	3.6	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	3.7	4.4
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	4.2	3.7	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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

4	4.0	3.7	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	204 人	143 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.7 %	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。

事業活動は、困っている人や事柄に対して、どうしたらその件に関して手を差し伸べることができるか？をモットーに、日々の活動をするようにしていますが、事業所内ではできていると思っても、実際には利用者側等には、受け入れられていない部分があり、その問題点を真摯に受け止め、管理者も含め社内での研修、勉強会等を通して、より一層に問題点の距離が縮められるよう改善していきます。利用者へのモニタリング時にも用具に関する配慮ができるよう指導していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	16.9	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	13
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.5	10
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.5	6
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		16.9	1
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	0.8	12
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態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	6
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.3	9
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		1.5	10
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■	13.8	3
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.8	5
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること		5.4	8
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■	13.1	4

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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370500171	ビックママ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※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わ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	4.2	4.1	4.2
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	4.1	3.4	3.9
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	4.4	4.3	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	4	4.6	4.3	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	5	4.2	4.1	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.3	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.4	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.2	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	5	3.7	4.2	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	5	4.1	3.9	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	5	4.1	3.8	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.2	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.3	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.1	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	278 人	195 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

説明に対する評価が、全体的に低くなっていたので、今後はわかりやすい説明ができる様に心掛けていきます。その際、言葉づかいや態度、説明の仕方等、気をつけていきたいと思えます。利用者様から喜ばれ、生活が向上でき、利用者様から安心や信頼を持って頂ける様に努力して行きたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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 ○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	15.2	1
2 ○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること	■	4.0	10
3 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		3.0	11
4 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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	8
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
6 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		3.0	11
7 ○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		5.1	9
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.1	3
9 ○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		3.0	11
10 ○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■	7.1	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.1	4
12 ○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること		7.1	6
13 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
14 ○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■	14.1	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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2370600195	ヤガミホームヘルスセンター名古屋

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※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わ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	4.2	3.7	4.2
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	4.1	3.4	3.9
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	3	4.4	4.0	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	4	4.6	4.0	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	4	4.2	4.0	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.2	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.3	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.7	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	3	3.7	4.6	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	4	4.1	4.9	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	4	4.1	4.9	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.9	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.9	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.3	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	379 人	298 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	7.9 %	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	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。

ご利用者様、ご家族様より貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。個人情報取り扱い、苦情受付窓口、サービス内容や契約内容の説明につきましては、これまで以上に丁寧な説明を心掛け、お客様にご理解いただけるよう努めてまいります。福祉用具の取り扱い方法や注意事項につきましても、お客様に分かりやすい説明を心掛け、モニタリング時などにも再確認します。
今後もお客様のお話をしっかりと伺いながら、お一人お一人に合った福祉用具をご提案できるよう、スタッフ一同励んでまいりますので、よろしく願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	16.7	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	12
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	12
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		14.3	2
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	10
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		7.1	6
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態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
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	6
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		7.1	6
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■	9.5	4
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.5	4
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること	■	0.0	12
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		4.8	10
14	○職員の対応に安心感、信頼感もてること ●職員の対応に安心感、信頼感もてること	■	7.1	6

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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	25 人	20 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	56.0 %	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。

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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 ○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	8.2	5
2 ○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	13
3 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
4 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		14.3	2
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		16.3	1
6 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		2.0	10
7 ○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態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
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	5
9 ○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		2.0	10
10 ○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■	8.2	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
12 ○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること		2.0	10
13 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
14 ○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.2	4

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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371000601	株式会社ヤマシタコーポレーション名古屋ショールーム

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※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わ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	4.2	4.4	4.2
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	4.1	3.9	3.9
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	4	4.4	4.7	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	4.7	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	5	4.2	4.5	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに 対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに 対応してくれますか	5	4.4	4.7	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができて いますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	5	4.3	4.6	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める 事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いて くれましたか	5	4.7	4.7	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができて いますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.7	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあつた サービス提供ができて いますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や 姿勢にあつていましたか	5	4.2	4.7	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できて いますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	5	3.7	4.5	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直し ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直し をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検 ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検 をしてくれますか	5	4.1	4.7	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育は できていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	4.0	4.8	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が 過ごせるようサービス提供が できていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせて いますか	4	4.1	4.6	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供が 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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	1184 人	1184 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	130	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	11.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	94	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

個人情報に係る事の説明や苦情受付窓口の説明についての評価が低かったことから、利用者様やご家族様にわかりやすく、ていねいに話しができるよう努力をしなければならぬと感じました。難しい内容であることからより利用者様の理解できる言葉で説明できるようにします。そのためには、現在でも力を入れている社内研修を更に充実させ、スタッフのスキルアップを目指していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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 ○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	14.7	1
2 ○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.2	13
3 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	14
4 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	10.1	5
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.8	6
6 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		3.4	11
7 ○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと		7.1	8
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	7
9 ○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		3.4	11
10 ○対応がはやいこと ●対応がはやいこと		10.8	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
12 ○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること		5.4	9
13 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
14 ○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.3	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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371002284	株式会社ケアコンシェルジュ メイワ・プラス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

○ できていない ←—————→ できている
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)
● 不満 ←—————→ 満足
(1点) (2点) (3点) (4点) (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わ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	4.2	4.0	4.2
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	4.1	3.6	3.9
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	4.4	4.2	4.5
問5 ○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	4.4	4.5
問6 ○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	5	4.2	4.2	4.3
問7 ○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.4	4.6
問8 ○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.3	4.5
問9 ○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	4	4.7	4.3	4.6
問10 ○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.4	4.5
問11 ○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.4	4.5
問12 ○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	3	3.7	3.9	4.3
問13 ○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	3	4.1	4.0	4.3
問14 ○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	3	4.1	4.1	4.3
問15 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.1	4.5
問16 ○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.2	4.4
問17 ○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.0	4.4
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	911 人	643 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	3.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

個人情報取扱いや苦情・相談窓口の説明等、重要事項説明に関して、職員のお客様への説明方法や能力に格差がある。改善策として、再度社内において記載事項の確認及びお客様に伝わりやすい説明の仕方を考え、職員皆が同じ説明ができるよう教育し、説明方法の統一、能力の格差を埋めていく。職員の言葉遣いや態度・身だしなみについては、社内又は社外において、マナー研修を実施し、お客様が求めるマナーの習得をしていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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 ○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	14.3	1
2 ○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	14
3 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		1.9	12
4 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.5	5
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	2
6 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		1.0	13
7 ○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	5.7	8
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.4	2
9 ○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		5.7	8
10 ○対応がはやいこと ●対応がはやいこと		9.5	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.6	7
12 ○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること		3.8	10
13 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
14 ○職員の対応に安心感、信頼感もてること ●職員の対応に安心感、信頼感もてること	■	11.4	4

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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371200177	ニック株式会社名古屋支店

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※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わ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	4.2	4.5	4.2
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	4.1	4.1	3.9
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	4.4	4.7	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	4.6	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	4	4.2	4.4	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができて いますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.7	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	5	4.3	4.8	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決めることができている か ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.8	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.7	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができてい ますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.6	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	4	3.7	4.4	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	5	4.1	4.6	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	5	4.1	4.6	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.8	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供が できていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.7	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	1168 人	862 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	2.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価を受け、6ヶ月に一度の訪問モニタリングの期間を1から2ヶ月短縮する取り組みを試みている予定です。最近利用者様以上に家族とコミュニケーションを取る機会が増えており、改めて利用者様とのコミュニケーションの時間を増やして行きたいと感じたからです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	13.3	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	14
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.9	13
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.5	4
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		1.8	12
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	8.0	6
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	7
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		6.2	9
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■	11.5	4
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.1	7
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること	■	4.4	10
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		2.7	11
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること		12.4	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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371200334	株式会社フリーベル東海福祉用具センター

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※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わ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	4.2	4.2	4.2
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	4.1	4.0	3.9
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	4.4	4.6	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	4.3	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	4	4.2	4.1	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.5	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	5	4.3	4.5	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.6	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.5	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.4	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	3	3.7	4.2	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	3	4.1	4.2	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	3	4.1	4.4	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.2	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.5	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	*	4.2	4.4	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	196 人	83 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.5 %	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	44	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価事業の結果、利用者と事業者の意識の差において“職員の対応に安心感、信頼感がもてること”がユーザーから高く求められており、社員研修を通じ重点課題として取り組んでいく。従来から行なっている福祉用具の活用に関する知識の向上だけでなく、ユーザーの立場に立った説明能力や対応力も高めながら福祉用具専門相談員としての専門性を高め、ユーザーに安心感、信頼感を与えられる社員に育てていく研修を研究して実行していく計画である

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■ 14.8	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること	3.1	12
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと	1.5	13
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービ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
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	3.6	11
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態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
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	8.2	6
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること	5.1	10
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■ 11.2	3
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	6.1	9
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること	■ 6.6	8
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	13
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	13.8	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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371200631	コミュニティケアサービス

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※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わ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	4.2	4.0	4.2
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	4.1	3.8	3.9
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	4.4	4.3	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	4	4.6	4.4	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	3	4.2	4.2	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.6	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.5	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	4	4.7	4.4	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.3	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.3	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	4	3.7	4.2	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	4	4.1	4.2	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	4	4.1	4.1	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.4	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.2	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.2	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	177 人	120 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

問2、3に関しては特に注意して時間を取り説明させていただいておりましたが、まだそれでもご利用様、ご家族様には不十分であることがわかりました。今後はよりいっそう十分なお説明を心掛けてまいります。自由記載欄では用具の選定技術は当然のことながら、専門相談員の質に関してのご意見を多くいただき、今後もご利用様、ご家族様の立場に立ち、福祉用具での安全、安心な援助をさせていただける様、精進してゆきたいと思っております。暖かいご意見をいただきこちらから感謝の気持ちで一杯でございます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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 ○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること		19.1	1
2 ○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		0.0	13
3 ○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		0.0	13
4 ○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.6	5
5 ○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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
6 ○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと		4.3	9
7 ○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと	■	5.3	8
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.6	5
9 ○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		3.2	10
10 ○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■	11.7	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
12 ○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること	■	2.1	11
13 ○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること		1.1	12
14 ○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■	12.8	2

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

事業者番号	事業者名
2371300647	オオツカ福祉用具貸与事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

○ できていない ←—————→ できている
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)
● 不満 ←—————→ 満足
(1点) (2点) (3点) (4点) (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わ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	4.2	4.1	4.2
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	4.1	3.8	3.9
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	4.4	4.7	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	5	4.6	4.1	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	5	4.2	3.6	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.4	4.2	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	5	4.3	4.1	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.2	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	5	4.4	4.1	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	5	4.2	4.6	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	5	3.7	3.8	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	5	4.1	3.8	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	5	4.1	4.0	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	4.0	4.6	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	5	4.1	4.3	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	*	4.2	4.0	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	67 人	67 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から訪問入浴介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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	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。

苦情窓口と個人情報保護について説明が不十分だと感じました。改善するよう、契約時に今以上に時間をかけて説明する様にいたします。福祉用具の品数の不足、訪問回数の不足を評価から受けとめました。改善する様にカタログ、取り引き先の拡大、月1回の訪問ができる体制に早くもっていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
 ●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■	16.3	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること		2.3	11
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと		2.3	11
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	14.0	2
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	2
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■	2.3	11
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態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	8
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	7
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること		4.7	8
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと		9.3	4
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.3	4
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること		4.7	8
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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	14
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■	9.3	4

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
(福祉用具貸与サービス)

事業者番号	事業者名
2371400322	株式会社福祉の里名古屋鳴海営業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

○ できていない ←—————→ できている
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)
● 不満 ←—————→ 満足
(1点) (2点) (3点) (4点) (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わ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	4.2	4.4	4.2
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	4.1	4.2	3.9
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	5	4.4	4.6	4.5
問5	○福祉用具を選ぶときに利用者や家族の意向を尊重する事ができていますか ●利用している福祉用具を選ぶときにご本人やご家族の意向が尊重されましたか	4	4.6	4.7	4.5
問6	○福祉用具の品数について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●事業所の福祉用具の品数については、満足されていますか	4	4.2	4.5	4.3
問7	○福祉用具についての相談や質問があった時、担当者はすばやく、ていねいに対応する事ができていますか ●福祉用具についての相談や質問をした時、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.4	4.8	4.6
問8	○福祉用具を搬入する際、利用者や家族の生活環境に配慮した搬入ができていますか ●福祉用具を搬入する際、ご本人やご家族の生活環境を配慮してくれましたか	4	4.3	4.8	4.5
問9	○福祉用具を搬入する日時について、利用者や家族の都合を確認した上で決める事ができていますか ●福祉用具を搬入する日時について、ご本人やご家族の都合を聞いてくれましたか	5	4.7	4.8	4.6
問10	○福祉用具の使い方や注意事項についてわかりやすい説明ができていますか ●福祉用具の使い方や注意事項についての説明は分かりやすかったですか	4	4.4	4.7	4.5
問11	○導入する福祉用具は、適切な調整を行い、利用者の体型や姿勢にあったサービス提供ができていますか ●導入された福祉用具は、適切な調整がなされており、ご本人の体型や姿勢にあっていましたか	4	4.2	4.6	4.5
問12	○利用者や家族が満足いただけるだけの訪問回数を提供できていますか ●福祉用具専門相談員の訪問回数に満足していますか	3	3.7	4.5	4.3
問13	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の見直しができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の見直しをしてくれますか	4	4.1	4.3	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的に利用者の福祉用具の安全点検ができていますか ●福祉用具専門相談員は、定期的に使われている福祉用具の安全点検をしてくれますか	4	4.1	4.1	4.3
問15	○言葉づかいや態度、身だしなみについて職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	4.0	4.6	4.5
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせるようサービス提供ができていますか ●福祉用具を利用することで、充実した日常生活が過ごせていますか	4	4.1	4.6	4.4
問17	○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 ●ケアマ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	4.4
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	4.2	4.6	4.4
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●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	4.3	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	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

福祉用具サービス計画書の作成状況

作成の有無	(有の場合)全利用者数	(有の場合)作成している利用者数
有り	187 人	187 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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。

「サービスとは何か」を常に考えて、①気軽にどんなことでも相談できる雰囲気作り②親切で親身な対応③わかりやすい説明④商品知識の習得により幅広い中からの選択と選定の提案⑤迅速な対応など、いろいろな事に気配りしながら利用者と介護者が共に少しでも快適な生活が送られるよう、又あなたに相談してよかったと思って頂けるような業務をスタッフ全員ができるようにレベルアップをしていきたいと思っています。評価結果を踏まえて、気付いていなかった足りない部分を少しでも埋めて、更なるサービスに努めてまいりたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

- 次の項目のうち、「福祉用具貸与」を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。
●次の項目のうち、あなたが「福祉用具貸与」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切と思うことは何ですか。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	○福祉用具を利用する事によって生活が向上すること ●福祉用具を利用することによって生活が向上すること	■ 16.8	1
2	○口こみで評判が良いと言われること ●口こみで評判が良いと言われること	0.0	14
3	○知名度が高いこと ●知名度が高いこと	0.8	13
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること	13.0	2
5	○不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情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	5
6	○個人情報等を絶対に外にもらさないこと ●個人情報等を、絶対に外にもらさないこと	■ 6.1	9
7	○職員の言葉づかい、態度や身だしなみがよく教育されていて気持ちよいこと ●職員の言葉づかい、態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
8	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	6.9	8
9	○福祉用具の品数が充実していること ●福祉用具の品数が充実していること	1.5	12
10	○対応がはやいこと ●対応がはやいこと	■ 8.4	7
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること ●居宅介護支援事業所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
12	○アフターサービスが充実していること ●アフターサービスが充実していること	3.1	10
13	○土曜日・日曜日・祝日のサービスにも対応してくれること ●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
14	○職員の対応に安心感、信頼感がもてること ●職員の対応に安心感、信頼感がもてること	■ 9.2	6