

平成26年度名古屋市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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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は、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	4.2	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	4.1	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の説明はできていますか？ ●あなた（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	4.3	4	4.1
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	5	4.6
問5 ○福祉用具を選ぶ時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時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	3	4.3	5	4.7
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	4.1	4.2	4.4
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	4.3	5	4.7
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、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.3	5	4.7
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	4.8	4.8	4.7
問10 ○福祉用具の使い方や注意事項について分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	4.3	4.8	4.6
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たか？	4	4.4	4.8	4.6
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？	2	3.7	3.8	4.4
問13 ○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	2	3.9	3.8	4.3
問14 ○福祉用具専門相談員は、定期的にご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	3.6	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？	3	3.8	4.6	4.6
問16 ○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望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、希望した生活が過ごせていますか？	4	4	4.4	4.5
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	4.6
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.4	4.5
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

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	249 人	249 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	16.7 %	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。

定期的なアフターサービスにより力を入れ、ご利用様の安全状況の確保並びに用具の適切な選定による、介護環境の一層の改善に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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事によって生活が向上すること。	■	20	1
2	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		0	10
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	10
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービ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
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情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	2
6	○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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	6
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	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。		4	9
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。		12	3
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12	3
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	10
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		0	10
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8	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	3.9	4.7	4.4
---	-----	-----	-----

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	510 人	510 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	5.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

『すばやい、ていねいな対応』についてやや低いご意見を頂いております。 事業者全体で周知し、より迅速丁寧な対応を心がけ より満足頂けるサービスを提供して参ります。
--

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事によって生活が向上すること。		10.6	3
2	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		3	10
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		1.5	14
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービ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	3
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.6	3
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	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。	■	9.1	6
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	7.6	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	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。		12.1	2
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.1	8
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。	■	6.1	8
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3	10
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1

平成26年度名古屋市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
2370302891	株式会社フロンティア 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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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は、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	4.2	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	4.1	3.7	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の説明はできていますか？ ●あなた（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	4.3	4	4.1
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	5	4.6
問5 ○福祉用具を選ぶ時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時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.3	4.9	4.7
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	4.1	4.4	4.4
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	4.3	4.9	4.7
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、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	5	4.3	5	4.7
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	4.8	4.9	4.7
問10 ○福祉用具の使い方や注意事項について分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	4.3	4.4	4.6
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たか？	5	4.4	4.4	4.6
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	4.4
問13 ○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問14 ○福祉用具専門相談員は、定期的にご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	4.2	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	3.8	4.8	4.6
問16 ○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望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、希望した生活が過ごせていますか？	5	4	4.6	4.5
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	4.7	4.6
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.4	4.5
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.1	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	3.9	4	4.4
---	-----	---	-----

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	2593 人	2593 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	1.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度の評価結果内容は特に問2（苦情相談窓口についての説明がわかりやすかったか）問3（個人情報についての説明がわかりやすかったか）の項目の利用評価が低いという結果となっております。今後の事業所としての方針と致しまして、福祉用具のご利用契約時に、ご利用者様・ご家族様に対して苦情相談窓口・個人情報への取扱いについての説明をわかりやすく伝える事が出来る様に当社社員に社内研修を実施致します。また更なるサービスの質の向上を図るために、上記以外にも商品知識研修・シーティング研修・移乗研修等を行いよりよいサービスを提供出来る様に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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事によって生活が向上すること。	■	16.1	2
2	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		0	11
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	11
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		12.9	3
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.5	7
6	○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		9.7	4
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。	■	6.5	7
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.5	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。		3.2	10
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携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所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
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	11
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		0	11
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		9.7	4

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	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

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	319 人	319 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

わかりやすく、ていねいな説明及び対応を心掛けていきます。
特に契約書や重要事項説明書の説明、苦情受付窓口についての説明はわかりやすい説明をさせていただきます。
また利用者様のお話をじっくり聞き、すばやくていねいな対応を心掛けます。

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事によって生活が向上すること。	■	11.2	3
2	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。	■	2	11
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		2	11
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービ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	1
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情等をじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.2	3
6	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.1	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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	6
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.1	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。		6.1	8
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	13.3	2
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所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
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	11
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		2	11
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.2	5

平成26年度名古屋市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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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は、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	4.2	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	4.1	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の説明はできていますか？ ●あなた（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	4.3	4.5	4.1
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	4.5	4.6
問5 ○福祉用具を選ぶ時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時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	5	4.3	4.5	4.7
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	4.1	4.3	4.4
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	4.3	4.5	4.7
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、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.7
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	4.8	4.5	4.7
問10 ○福祉用具の使い方や注意事項について分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	4.3	4.5	4.6
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たか？	5	4.4	4.5	4.6
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
問13 ○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.9	4	4.3
問14 ○福祉用具専門相談員は、定期的にご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	4.3	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	3.8	4.5	4.6
問16 ○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望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、希望した生活が過ごせていますか？	4	4	4.3	4.5
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	4.6
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.3	4.5
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基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の考え方に基いたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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	3.9	4.3	4.4
---	-----	-----	-----

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	516 人	516 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

お客様の立場に立ち、福祉用具のご説明を行っているつもりであったとしてもしっかりとご理解をいただけたかご納得いただけているかということ、今後も注視しながらご対応をしていきたいと思えます。福祉用具を安全に使用していただくことはもちろん、ケアマネジャーとの密な連携を重視して、お客様の生活が安心安全なものになるように、関係機関との連携をしっかりとっていくことを今後も心がけていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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事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いわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		7.1	6
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	10
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービ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
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情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
6	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。		0	10
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		14.3	1
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。		14.3	1
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	14.3	1
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所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	10
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。		14.3	1
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		0	10
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

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	25 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	56 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

各スタッフの高い技術習得につながる研修の機会を確保し、専門職として成長する職場環境の整備をよりすすめてまいります。自宅での生活をより安心して継続的なものにするため、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事によって生活が向上すること。	■	15.4	1
2	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いといわれること。		0	13
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		10.8	3
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情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
6	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。		3.1	11
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.7	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。	■	7.7	6
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	10.8	3
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.7	6
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。		6.2	9
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		3.1	11
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	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	3.9	4.5	4.4
---	-----	-----	-----

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	1156 人	1156 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	5.2 %	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	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	55 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり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事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
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	14
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	7
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情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
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	12
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。		9.3	6
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10	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。		3.3	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	11.3	3
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.3	2
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。	■	2.7	11
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。	■	4.7	9
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.3	3

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	3.9	4.6	4.4
---	-----	-----	-----

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	37 人	26 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の記載方法や書式の改善、並びに説明を行う福祉用具専門相談員の説明マニュアルの作成を行い、ご利用者様、ご家族様に、分かりやすい説明が行えるように致します。
契約時に定期訪問の頻度（毎月の訪問、3か月に1度の訪問、半年に1度の訪問）のご希望をお伺いし、年間訪問予定表を作成し、サービス計画書等と一緒に、ご利用者様、ご家族様にお渡し致します。
訪問予定日の1週間前にお電話にてご都合をお伺いし、ご都合が宜しければ、ご指定頂いたお時間に、ご利用状況の確認、並びに点検にお伺い致します（ご都合が悪ければ、ご都合の良い日時にお伺い致します）。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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事によって生活が向上すること。	■	17.9	1
2	○口コミで評判が良いといわれること。 ●口コミで評判が良いといわれること。		0	12
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	12
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	12.8	2
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情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
6	○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。		12.8	2
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.3	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。		2.6	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	12.8	2
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所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	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。		5.1	8
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		0	12
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.3	5

平成26年度名古屋市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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価と
なっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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
自
社
結
果
全
体
平
均
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は、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	4.2	3.9	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	4.1	3.2	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の説明はできていますか？ ●あなた（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	4.3	3.6	4.1
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	4.4	4.6
問5	○福祉用具を選ぶ時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時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.3	4.5	4.7
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	4.1	4.3	4.4
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	4.3	4.5	4.7
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、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.3	4.5	4.7
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	4.8	4.7	4.7
問10	○福祉用具の使い方や注意事項について分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	4.3	4.5	4.6
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た か？	4	4.4	4.4	4.6
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	4.4
問13	○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	3	3.9	4	4.3
問14	○福祉用具専門相談員は、定期的にご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	3.7	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？	4	3.8	4.4	4.6
問16	○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望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、希望した生活が過ごせていますか？	4	4	4.2	4.5
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	4.5	4.6
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めている と感じますか？	4	4	4.3	4.5
問19	○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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	3.9	4.2	4.4
---	-----	-----	-----

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	220 人	220 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	13.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

問2、問3に事業所全体平均より低い評価をいただきました。現在、契約時には他の項目以上に時間をかけ、丁寧なご説明をさせていただくことを、全てのスタッフが心がけておりましたが、まだ不足ということがわかりました。これまで以上に十分に時間をかけ、丁寧なご説明が出来るよう努力してまいります。他の質問に関しては、ほぼ事業所平均以上の評価をいただきましたので、現状のサービスの質が維持出来るよう、日々勉強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事によって生活が向上すること。	■	17.6	1
2	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		0	13
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0	13
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.8	3
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情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
6	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。		5.9	8
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	12.6	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。		2.5	10
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。		10.9	4
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所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
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	9
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		1.7	12
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.9	4

平成26年度名古屋市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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設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は、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	4.2	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	4.1	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の説明はできていますか？ ●あなた（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	4.3	4.3	4.1
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	4.8	4.6
問5 ○福祉用具を選ぶ時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時にご本人やご家族の意向が尊重されましたか？	4	4.3	4.8	4.7
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	4.1	4.3	4.4
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	4.3	4.8	4.7
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、ご本人やご家族の希望する生活が出来るように配慮してくれましたか？	4	4.3	4.7	4.7
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	4.8	4.8	4.7
問10 ○福祉用具の使い方や注意事項について分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	4.3	4.7	4.6
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たか？	4	4.4	4.8	4.6
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	4.4
問13 ○福祉用具専門相談員は、利用者の福祉用具が使いやすいように定期的な確認ができていますか？ ●福祉用具専門相談員は、福祉用具が使いやすいように定期的な確認をしてくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問14 ○福祉用具専門相談員は、定期的にご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	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？	4	3.8	4.6	4.6
問16 ○利用者や家族は、福祉用具を利用することで、希望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、希望した生活が過ごせていますか？	4	4	4.7	4.5
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	4.6
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.5	4.5
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1	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	3.9	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

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	213 人	213 人

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	14.1 %	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。

「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づくり 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用具の中からの選択と選定の提案 ⑤迅速な対応など、いろいろなことに気配りしながら利用者や介護者が共に少しでも快適な生活を送ることができるよう、また福祉の里に相談して良かったと思っただけのような業務をスタッフ全員ができるよう、レベルアップを図って行きたいと思っています。評価結果を踏まえて、気づいていなかった部分を改善するよう努力し、更なるサービスの向上に努めて参りたいと考えます。

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事によって生活が向上すること。	■	11.8	2
2	○口こみで評判が良いといわれること。 ●口こみで評判が良いといわれること。		2.7	10
3	○知名度が高いこと。 ●知名度が高いこと。		0.9	12
4	○契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.1	8
5	○不満や苦情等をじっくりと聞き、よく対応すること。 ●不満や苦情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
6	○個人情報や絶対外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対外にもらさないこと。		4.5	9
7	○職員の言葉づかいや態度、身だしなみがよく教育されていること。 ●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。		10.9	4
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.9	4
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。		0.9	12
10	○対応がはやいこと。 ●対応がはやいこと。	■	10	7
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		13.6	1
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	14
13	○土・日・祝祭日のサービスにも対応すること。 ●土・日・祝祭日のサービスにも対応してくれること。		1.8	11
14	○職員の対応に安心感、信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.8	2